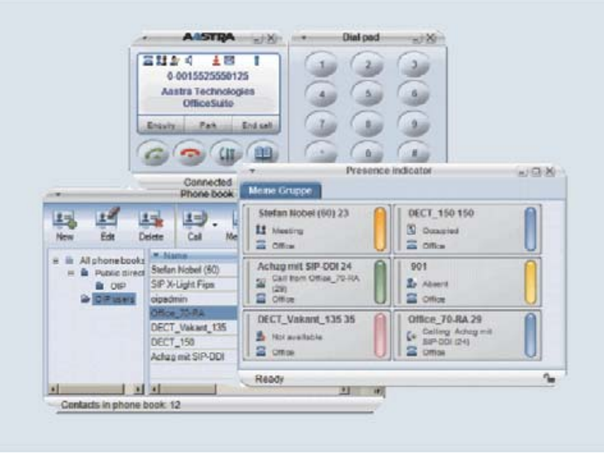
Aastra IntelliGate® Kommunikationssysteme

A150
A300
2025
2045
2065

OfficeSuite

Bedienungsanleitung





Die OfficeSuite ist ein benutzerfreundlicher CTI-Client, der sich sehr gut in einer lebhaften und arbeitsintensiven Umgebung einsetzen lässt. CTI (Computer Technology Integration) bezeichnet die Verbindung von Telefon- mit Computersystemen.

Die OfficeSuite kann nicht nur mit einem drahtgebundenen Endgerät verbunden werden, sondern ebenso mit einem zusätzlichem mobilem Endgerät oder Softphone und schaltet selbständig auf das jeweils genutzte Gerät um.

Im neuen, modernen Design und mit klar strukturierter Bedienoberfläche erweitert die OfficeSuite die Möglichkeiten, welche die Systemendgeräte bieten. Viele Optionen und Leistungsmerkmale ermöglichen hochstehende Telefonie per Mausklick.

Dank guter Integration in Ihre PC-Arbeitsumgebung unterstützt, ja erleichtert die OfficeSuite ein effizientes Arbeiten im hektischen Alltag. Sie können einen ankommenden Anruf entgegennehmen, während Sie an einem Dokument arbeiten. Über einen auf Windows® aufgesetzten CTI-Client können Sie bequem Ihre Anrufe tätigen und verwalten.

Anrufverwaltung via OfficeSuite

Ob Direktwahl, Anrufverfolgung über das Journal, wählen mittels Tastenkombination oder die Notizfunktionen - die OfficeSuite ist ein durchdachter Agent und praktischer Helfer für die professionelle Anrufkontrolle und -steuerung über den PC.

Dabei ist dieses Tool nicht nur auf Empfangstätigkeiten oder Sekretariate ausgelegt, sondern spricht gezielt Mitarbeiter an, die eine hohe Zahl an Anrufen zu bewältigen haben. Denn die OfficeSuite bietet zahlreiche Optionen und Funktionen, verpackt in einem ansprechenden Design und mit einer übersichtlichen, klar strukturierten Menüführung.

Die OfficeSuite ist mit verschiedenen Funktionen und Optionen ausgestattet, mit deren Hilfe Sie die Anruf- und Mitteilungsverwaltung noch einfacher gestalten: Anrufverwaltung, Anwesenheitsanzeige sowie das Journal sorgen für besten Überblick. Zusätzlich erleichtern der Adressbuchservice sowie verschiedene Anwesenheitsprofile die Kommunikation. Darüber hinaus können Sie Ihr Endgerät entsprechend Ihren Vorstellungen und Bedürfnissen konfigurieren.

Bedienungselemente Telefon und Wahlblock



1 **Telefonfenster**

2 **Anzeige mit Symbolzeile**
Zustandsanzeige mit Symbolen, aktuelle Anzeigen zum Telefonverkehr.

3 **Foxtasten**

4 **Gesprächstaste**
Gespräch aufbauen / entgegennehmen.



5 **Beendentaste**
- Gespräch beenden.
- Eingabe ohne Speichern beenden bzw. zurück in Ruhezustand.



6 **Journaltaste**
Anruflisten öffnen.



7 **Telefonbuchtaste**
Telefonbücher öffnen.





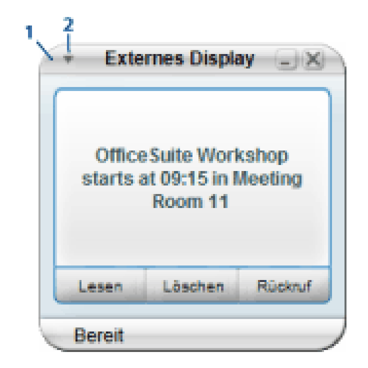
8 **Fusszeile (Verbindungsstatus)**

9 **Kontextmenü**
Kontextmenü öffnen.



10 **Wahlblock**

Bedienungselemente Externes Display



1 **Externes Display**
Alarmmeldungen, die auf der Anzeige Ihres Endgerätes angezeigt werden, können Sie zusätzlich auf dem Bildschirm Ihres PC anzeigen lassen.

2 **Kontextmenü**
Kontextmenü öffnen. 

Einstellungen Externes Display

Sie können für jede Alarmmeldung (z. B. Alarm, Dringend, Meldung) einen individuellen Sound auswählen. Die Anzeige am Endgerät erfolgt gemäss der gewählten Priorität. Die Prioritätseinstellungen sind Teil des Anzeigeprofils (siehe Kapitel "Benachrichtigungsprofile", Seite 79).



Öffnen Sie das Fenster *Externes Display* über ein Fenster-Kontextmenü > *Weitere Fenster* > *Externes Display*.



Öffnen Sie das Kontextmenü und wählen Sie *Einstellungen* aus.
⇨ Fenster *Externes-Display-Einstellungen* wird geöffnet.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Fenstereinstellungen

Sie möchten die Fenstereinstellungen des Externen Displays an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen. Alle Einstellmöglichkeiten erfahren Sie im Kapitel "Fenster-Einstellungen: Bedienung", Seite 13.



Öffnen Sie das Kontextmenü des Externen-Display-Fensters und wählen Sie *Fenstereinstellungen* aus.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Anzeige-Symbole Anrufumleitungen

Bei neuen Ereignissen - zum Beispiel einem Anruf in Abwesenheit, einer neuen Meldung oder bei aktivierten Funktionen (z. B. Umleiten) - zeigt die Anzeige im Ruhezustand ein Symbol oder einen Anzeigetext. Klicken Sie auf das Symbol, um die entsprechenden Informationen abzurufen.

 Keine Umleitung, Anrufumleitung bei besetzt oder Rufweiterschaltung

 Anrufumleitung

 Ziel: Voice-Mail

 Ziel: Vermittler

 Ziel: mobiles Endgerät

 Ziel: Ruhe vor dem Telefon

Anzeige-Symbole Telefonstatus

 Verfügbar

 Nicht verfügbar

 Abwesend

 Beschäftigt

 Besprechung

Anzeige-Symbole Profile

 Kein aktives Profil

 Profil aktiviert

 Aktiviertes Profil mit Änderungen

Weitere Anzeige-Symbole

 Anrufe in Abwesenheit (unbeantwortete Anrufe)

 Neue Voice-Mail

 Mikrofon deaktiviert

 Lautsprecher aktiviert

 Ring Alone aktiviert

 Neue Textmeldungen

 Wahlwiederholung

 OfficeSuite-Symbol im Infobereich der Taskleiste blinkt rot bei neuen Ereignissen. Klicken Sie auf das Symbol, das Journal wird automatisch geöffnet.

 Ring Alone auf anderem Endgerät aktiviert

One Number-Benutzerkonzept[a]

Ihr Systembetreuer kann Ihnen mehrere Endgeräte einrichten, welche alle die gleiche Rufnummer besitzen (One Number-Benutzerkonzept). Sie haben nur einen Namen und eine Rufnummer, mit der Sie sich gegenüber Ihrem Gesprächspartner identifizieren, egal mit welchem der zugewiesenen Endgeräte Sie telefonieren. Dies hat den Vorteil, dass Sie immer unter derselben Rufnummer erreichbar sind, egal wo Sie sich gerade befinden.

Mit der Persönlichen Anruflenkung und Ring Alone können Sie bestimmen, wohin ankommende Anrufe gelenkt werden sollen (siehe Kapitel "Persönliche Anruflenkung", Seite 62 und "Ring Alone", Seite 63). Ihr Systembetreuer kann einstellen, ob Sie, wenn Sie an einem dieser Endgeräte besetzt sind, für alle weiteren ankommenden Anrufe besetzt sind oder nicht (Besetzt wenn besetzt). Wenn Sie Besetzt wenn besetzt aktiviert haben, können weitere abgehende Gespräche nach wie vor von den anderen Endgeräten geführt werden.

Alle Anruflisten und Kontakte sind auf allen Endgeräten verfügbar und werden automatisch abgeglichen.

Eine Durchsage wird an all Ihren Endgeräten signalisiert, welche Durchsage unterstützen.

Sicherheitshinweise

Die Nichtbeachtung dieser Hinweise kann Gefahren verursachen und gegen bestehende Gesetze verstossen.

Benutzerinformationen

Diese Bedienungsanleitung ist fester Bestandteil Ihrer OfficeSuite. Dieses Dokument steht Ihnen auch als Online-Version zur Verfügung. Sie finden die aktuellste Version und weitere Dokumente unter

http://www.aastra.com/docfinder.

Weitere Informationen finden Sie in den Unterlagen respektive auf der Homepage Ihres Vertriebshändlers. Es liegt in Ihrer Verantwortung, sich über den Funktionsumfang, die Bedienung und den sachgegerechten Einsatz zu informieren.

- Prüfen Sie, ob Sie im Besitz aller zur Verfügung stehenden Benutzerinformationen zu Ihrem Produkt sind, ob diese der Version Ihres Produktes entsprechen und ob sie aktuell sind.
- Lesen Sie die Benutzerinformationen genau durch, bevor Sie Ihre OfficeSuite benutzen.
- Diese Bedienungsanleitung steht Ihnen in der OfficeSuite auch im onlinefreundlichen HTML-Format zur Verfügung. Drücken Sie dazu jeweils die Taste F1.
- Bewahren Sie die Benutzerinformationen an einem gut zugänglichen Ort auf und nehmen Sie diese zu Hilfe, wenn sich im Umgang mit der OfficeSuite Unsicherheiten ergeben.

Verwendungszweck

Dieser CTI-Client ist ein Produkt des Aastra IntelliGate®-Kommunikationssystems und ist für den Betrieb an diesem System vorgesehen.

Die Software lässt sich nur starten, wenn ein entsprechend konfiguriertes PBX-System erkannt wird.

Die OfficeSuite wird immer mit einem drahtgebundenen oder drahtlosen Endgerät verbunden.

Aastra IntelliGate® ist ein offenes, modulares und umfassendes Kommunikationssystem, welches die IP-PBX (in Endbenutzerinformationen als System bezeichnet), eine Vielzahl von Erweiterungskarten und Modulen und eine vollständige Familie von Systemendgeräten inklusive IP-Systemendgeräten umfassen. Die Systeme mit all ihren Teilen wurden entworfen, um die gesamten Telekommunikationsbedürfnisse von Betrieben und Organisationen mit einer komfortablen Lösung vollständig abzudecken. Die Einzelteile der Gesamtsysteme sind aufeinander abgestimmt und dürfen weder für andere Zwecke verwendet, noch durch fremde Teile ersetzt werden (ausser es handelt sich um die Anbindung anderer autorisierter Netze, Applikationen und Endgeräte an die hierfür vorgesehenen Schnittstellen).

eud-0962/2.0 – OfficeSuite 2.3.0 – 04.2009

Funktionsumfang

Nebst den vielfältigen Zusatzfunktionen als CTI-Client entspricht der Funktionsumfang der OfficeSuite im Wesentlichen dem eines Systemendgerätes.

Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit des Produkts ist abhängig von der Funktionstüchtigkeit und der Stromversorgung des PCs sowie der Verfügbarkeit des Daten-Netzwerkes und des Telekommunikationssystems (inklusive OIP-Server).

Haftungsausschuss

Dieses Produkt wurde unter Anwendung der ISO 9001 Qualitätsrichtlinien gefertigt.

Dieses Produkt und die zugehörigen Benutzerinformationen sind mit grösster Sorgfalt erstellt worden. Die Funktionen des Produkts wurden über umfangreiche Zulassungstests geprüft und freigegeben. Dennoch können Fehler nicht vollkommen ausgeschlossen werden.

Der Hersteller haftet nicht für allfällige direkte oder indirekte Schäden, die durch falsche Handhabung, unsachgemässen Gebrauch oder sonstiges fehlerhaftes Verhalten mit einem Produkt entstehen sollten. Auf mögliche Gefährdungen wird an entsprechender Stelle der Bedienungsanleitung hingewiesen. Die Haftung für entgangenen Gewinn ist in jedem Fall ausgeschlossen.

Warenzeichen

Aastra IntelliGate® ist ein eingetragenes Warenzeichen der Aastra Technologies Limited. Microsoft Windows®, Microsoft Exchange® und Microsoft Outlook® sind eingetragene Warenzeichen der Microsoft Corporation. Alle anderen Warenzeichen sind Warenzeichen der jeweiligen Eigentümer.

Dokumentinformation

- Dokumentnummer: eud-0962
- Dokumentversion: 2.0
- Gültig ab: OfficeSuite 2.3.0
- © 04.2009

Inhalt

OfficeSuite

Lernen Sie in den folgenden Abschnitten alle notwendigen Schritte, um die OfficeSuite bequem in Ihren Alltag zu integrieren.

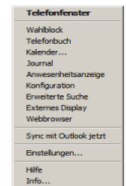
OfficeSuite starten

Standardmässig wird die OfficeSuite von Ihrem Systembetreuer so installiert, dass sie beim Starten des PCs automatisch geöffnet wird. Mit dem Programmsymbol auf Ihrem Desktop können Sie die OfficeSuite auch manuell mit Doppelklick starten. Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen.

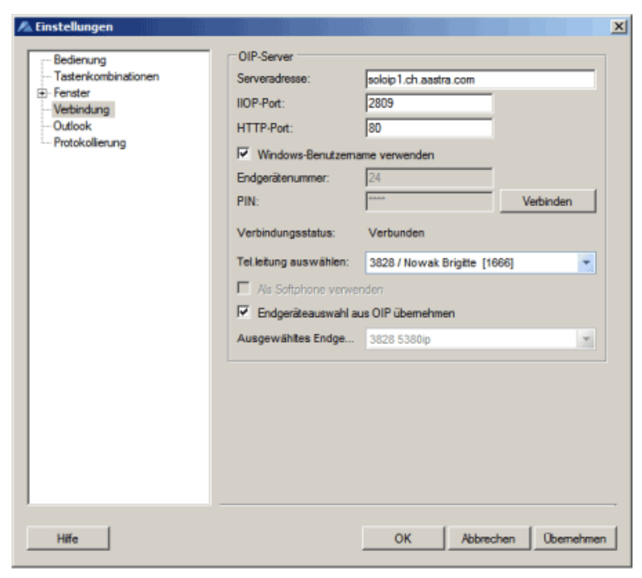
Das System überprüft laufend, ob die neueste Software-Version der OfficeSuite vorhanden ist. Wenn nicht, wird das Programm automatisch aktualisiert.



OfficeSuite starten:
Doppelklicken Sie auf .
⇨ Die OfficeSuite wird gestartet. Das Telefonfenster wird automatisch geöffnet.



Wenn Sie die OfficeSuite zum ersten Mal starten (falls noch nicht vom Ihrem Systembetreuer eingerichtet):
Öffnen Sie das Kontextmenü im Infobereich der Taskleiste mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Anwendungseinstellungen* > *Verbindung* aus.
Geben Sie unter *Endgerätenummer* Ihre Benutzerrufnummer ein.
Geben Sie unter *PIN* Ihre Benutzer-PIN ein.
Bestätigen Sie mit *Verbinden*.
⇨ Die OfficeSuite wird mit Ihrem Endgerät verbunden.



Hinweise:
- Der *Verbindungsstatus* zeigt an, ob die Verbindung korrekt aufgebaut wurde.
- Weitere Informationen zu *Verbindung* finden Sie im Kapitel "Fenster-Einstellungen: Bedienung", Seite 13.
- Wenn Ihre OfficeSuite in einer Citrix/Terminalserver-Umgebung eingebunden ist, finden Sie dieses Menü im Kontextmenü des Telefonfensters > *Anwendungseinstellungen*.

eud-0962/2.0 – OfficeSuite 2.3.0 – 04.2009

OfficeSuite einrichten

Nach dem Starten der OfficeSuite kann die Konfiguration über das Einstellungsmenü des OfficeSuite-Symbols im Infobereich der Taskleiste durchgeführt werden. Öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste und wählen Sie Anwendungseinstellungen aus. Bestätigen Sie Änderungen jeweils mit Übernehmen. (Hinweis: Wenn Ihre OfficeSuite in einer Citrix/Terminalserver-Umgebung eingebunden ist, finden Sie dieses Menü im Kontextmenü des Telefonfensters > Anwendungseinstellungen.) Folgende Einstellungen können Sie vornehmen:

Fenster-Einstellungen: Bedienung

- Wählen Sie eine *Sprache* oder *System* aus; nach einem Neustart erscheint die OfficeSuite in dieser Sprache bzw. in der Sprache Ihres Systems (falls verfügbar).
- Klicken Sie unter *Tonsignal bei verpasstem Ereignis* auf die Schaltfläche [...], um die Liste der verfügbaren Sounddateien zu öffnen. Mit [▸] können Sie die Sounddatei anhören.
- Klicken Sie das Kontrollkästchen *Automatisch mit Windows starten* an, wenn die OfficeSuite automatisch mit Windows geöffnet werden soll.
- Setzen Sie das Häklein bei *Timeout Ruhezustand* und die Dauer, nach welcher die OfficeSuite in Ruhezustand gehen soll.
- Setzen Sie das Häklein bei *Default-Anwendung für "callto:"-URLs*, damit "callto:-URLs" auf Webseiten mit OfficeSuite geöffnet werden. Die Telefonnummer in der URL-Adresse wird direkt gewählt.

Fenster-Einstellungen: Tastenkombinationen

Aktivieren Sie als Erstes das Kontrollkästchen *Tastenkombinationen aktivieren*.

- Unter *Fenster öffnen / schliessen* können Sie für alle Fenster die Tastenkombination eingeben, mit welcher das entsprechende Fenster mit einem Tastendruck geöffnet/geschlossen werden kann.
- Für die drei häufig benutzten Funktionen *Markierte Rufnummer wählen*, *Anruf beantworten* und *Auflegen* können Sie ebenfalls eine Tastenkombination (z. B. F10 oder Ctrl+End) festlegen. Statt auf die Beendentaste zu klicken, können Sie einen Anruf bequem mit Ihrer gewünschten Tastenkombination beenden.
- Wählen Sie *Fenster ein-/ausblenden* unter *Tastenkombinationkombination-Verhalten* aus, um ein Fenster mit der ersten Tastenkombination zu öffnen und der zweiten zu schliessen. Mit *Fenster einblenden* können Sie ein Fenster mit der Tastenkombination öffnen.

Fenster-Einstellungen: Fenster

Hier sind die Desktop-Eigenschaften aller Fenster gespeichert. Stellen Sie ein:

- welches Fenster das *Hauptfenster* der OfficeSuite ist (Grundeinstellung: Telefonfenster). Die Änderung ist erst nach einem Neustart der OfficeSuite wirksam. An dieses Fenster hängen sich alle anderen Fenster an. Wenn Sie das Hauptfenster schliessen oder auf dem Desktop verschieben, schliessen/verschieben Sie alle Fenster.
- ob sich ein Fenster automatisch an das Hauptfenster der OfficeSuite anhängt (*Angehängt*),
- ob ein Fenster *immer im Vordergrund* steht, d. h. alle anderen Anwendungen überdeckt,
- ob ein Fenster die volle *Deckkraft* hat, oder andere Anwendungen durchschimmern.
- Stellen Sie für *Telefon*, *Journal*, *Anwesenheitsanzeige* (nur Ausblenden), *Externes Display* (nur Ausblenden), *Kalender*und *Agentensteuerung* zusätzlich ein, ob das Fenster nach einer von Ihnen bestimmten Zeit, Geschwindigkeit und Anzeigeart automatisch ein- oder ausgeblendet wird. Wenn Sie diese Merkmale aktiviert haben, wird das Fenster nur bei einer neuen Aktion, z. B. bei einem ankommenden Anruf, angezeigt. Wenn Sie das Häklein bei *Sichtbar lassen wenn Mauszeiger auf Fenster* setzen, bleibt das Fenster sichtbar, solange der Mauszeiger auf dem Fenster verweilt.
- Stellen Sie für *Telefon*, *Journal*, *Anwesenheitsanzeige*, *Externes Display*, *Kalender* und *Agentensteuerung* die gewünschten Windowseffekte ein.

Fenster-Einstellungen: Verbindung

Hier sind Ihre Verbindungsdaten zum OIP-Server, Telefonnummer und Benutzer-PIN, die Ihr Systembetreuer in der Regel für Sie bereits eingerichtet hat, gespeichert. Wenn ein entsprechender OIP-Benutzer mit demselben Namen eröffnet ist, können Sie das Kontrollkästchen *Windows-Benutzername verwenden* aktivieren. Das System wählt dann automatisch das angeschlossene Endgerät aus. Falls Sie mehrere Endgeräte an Ihrer OfficeSuite angemeldet haben (zum Beispiel im Twinmodus), können Sie hier das gewünschte Endgerät auswählen. Die Auswahl erfolgt gemäss OIP-Benutzerprofil, wenn Sie das Häklein bei *Endgeräteauswahl aus OIP übernehmen* anklicken. Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen.

> **Hinweis:**
> Sie können die OfficeSuite mit allen Aastra IntelliGate®-Systemendgeräten verbinden.

Fenster-Einstellungen: Outlook

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Outlook-Synchronisation aktivieren* und bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage, um Ihre gewünschten Synchronisationseinstellungen zwischen Outlook und OfficeSuite vornehmen zu können[b]. Wählen Sie dann aus den folgenden Einstellungen aus:

- *Outlook-Profil*: Wählen Sie Ihr gewünschtes Outlook-Profil;
- Synchronisationsperiode manuell oder automatisch nach Zeit;
- Synchronisationsinhalt: *Kalender*, *Kontakte*, oder beides. Setzen Sie das Häklein bei *Unterordner einschliessen*, damit sämtliche Unterordner des ausgewählten Ordners ebenfalls synchronisiert werden. Beachten Sie, dass nur Private Ordner synchronisiert werden können.
- *Synchronisationsrichtung* (Werkseinstellung: *Outlook-Daten zu OfficeSuite aktualisieren*), und wenn nötig Master bei auftretenden Datenkonflikten;
- Ihre letzte Synchronisation können Sie unter *Sync-Bericht zeigen* ansehen.

Synchronisation einrichten:
Öffnen Sie das Kontextmenü im Infobereich der Taskleiste mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Anwendungseinstellungen* > *Outlook* aus.

1. Setzen Sie das Häklein bei *Outlook-Synchronisation aktivieren*, um die Synchronisation zwischen Outlook und OfficeSuite einzuschalten.
2. Abhängig vom Berechtigungsprofil, das Ihnen Ihr Systembetreuer zugewiesen hat, können Sie das gewünschte Outlook-Profil auswählen.
3. Wählen Sie Ihre gewünschten Synchronisations-Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *Übernehmen*.

⇨ OfficeSuite und Outlook werden gemäss Ihren Einstellungen synchronisiert.

Synchronisation manuell starten:
Öffnen Sie das Kontextmenü im Infobereich der Taskleiste mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Sync mit Outlook jetzt* aus.

⇨ Manuelle Synchronisation von Outlook und OfficeSuite wird jetzt gestartet.

Synchronisationsbericht:
Öffnen Sie das Kontextmenü im Infobereich der Taskleiste mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Sync-Bericht zeigen* aus.

⇨ Letzte Synchronisation wird angezeigt.

Fenster-Einstellungen: Protokollierung

Sie können einstellen, für welche Log-Stufe eine Log-Datei geschrieben werden soll. Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen.

Telefonieeinstellungen

Nachdem Sie die OfficeSuite gestartet haben, können Sie Ihre *Telefonieeinstellungen* vornehmen:

- Im Register *Allgemein - Externe Rufnummern identifizieren* können Sie einstellen, dass externe Nummern bei einem abgehenden Anruf automatisch als externe Rufnummern erkannt werden. Übernehmen Sie entweder Einstellungen des Systems (*System-Defaulteinstellungen verwenden*) oder geben Sie eine gewünschte Ziffernlänge ein (*Min. externe Rufnummerlänge*). Wenn Sie das Häklein bei *ARV-Information anzeigen* setzen, wird angezeigt wenn ein externer Anruf über ein Anrufverteilungselement (ARV) ankommt. Wenn Sie das Häklein bei *Sichtbar lassen während Anruf oder Rückrufwunsch*, bleibt die Anzeige sichtbar.
- Im Register *Sound* können Sie das gewünschte Rufgerät, sowie die Rufmelodien für interne und externe Anrufe auswählen.
- Im Register *Alphawahl* markieren Sie die Telefonbücher für die Suche und die Anzahl der Suchresultate. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Alphawahl verwenden*, wenn Sie im Telefonfenster auch mit Namen suchen bzw. wählen wollen.

Öffnen Sie das Kontextmenü des Telefonfensters und wählen Sie *Telefonieeinstellungen* aus.

Allgemein:
Wählen Sie das Register *Allgemein* aus.
Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *Übernehmen*.

Sound:
Wählen Sie das Register *Sound* aus.



⇨ Klicken Sie auf die Schaltfläche [...], um die Liste der verfügbaren Sounddateien zu öffnen.
⇨ Mit [▸] können Sie die Sounddatei anhören.
Bestätigen Sie die Auswahl mit *Übernehmen*.

Alphawahl:
Wählen Sie das Register *Alphawahl* aus.
Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *Übernehmen*.

Telefonieren über Aastra 2380ip

Sie möchten die OfficeSuite mit dem Aastra 2380ip verbinden. Das Aastra 2380ip bietet sich an, um die OfficeSuite als Softphone zu konfigurieren und zu verwenden.

Sobald Ihr Systembetreuer Ihre OfficeSuite und Ihr Aastra 2380ip eingerichtet hat, können Sie die OfficeSuite zusammen mit dem Aastra 2380ip wie mit jedem anderen Endgerät verbinden und verwenden (siehe Kapitel "OfficeSuite starten", Seite 12).

Alle Audio-Einstellungen wie Media-Gerät, Rufausgabe und Lautstärke nehmen Sie im Aastra 2380ip vor (siehe "Bedienungsanleitung Aastra 2380ip").

Sobald beide Applikationen installiert und eingerichtet sind, können Sie die OfficeSuite starten. Das Aastra 2380ip öffnet sich automatisch jeweils im Hintergrund. Sie können bequem Ihre Anrufe über die OfficeSuite erledigen und alle Funktionen der OfficeSuite nutzen.

Hinweis:
Sie können die OfficeSuite mit allen Aastra IntelliGate®-Systemendgeräten verbinden.

System- und Softwareabhängigkeit

Sie möchten ein in dieser Anleitung beschriebenes Leistungsmerkmal ausführen, doch das System lässt dies nicht zu.

Einige Leistungsmerkmale werden nicht an allen Systemen oder mit allen Systemversionen unterstützt. Diesbezügliche Textabschnitte sind mit einem Buchstaben in eckigen Klammern versehen [a]. In der folgenden Zusammenstellung ist ersichtlich, an welchen Systemversionen die betroffenen Leistungsmerkmale unterstützt werden. Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen.

	I7.7	I7.8
[a]	x	x
[b]		x
[c]		
[d]		

Hilfe

Falls Sie einmal nicht mehr weiter wissen - die OfficeSuite-Hilfe steht Ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Folgende Möglichkeiten, die Hilfe aufzurufen, stehen Ihnen zur Verfügung:



Hilfe aufrufen:
Öffnen Sie das Kontextmenü im Infobereich der Taskleiste mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Hilfe* aus.
⇨ Fenster *Hilfe* wird geöffnet.

Hilfe aufrufen im Menü:
Drücken Sie jeweils die Taste F1.
⇨ Fenster *Hilfe* wird geöffnet.

Journal

In den folgenden Abschnitten erfahren Sie, wie Sie die Übersicht und Kontrolle über Ihre Anrufe, Voice-Mails und Textmeldungen bewahren.

Einstellungen des Journals

In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie das Journal an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen können.

Einstellungen

Unter *Sichtbare Register* können Sie diejenigen Anruflisten aktivieren, welche angezeigt werden sollen.

Aktivieren Sie, ob ein Eintrag nach einer bestimmten Dauer, oder wenn Sie zum nächsten Eintrag blättern, als gelesen markiert werden soll.

Des Weiteren können Sie den *Journalmodus* auf *Dauerhaft* (alle Anrufe werden im Journal eingetragen), *Dynamisch* (Anrufe werden nur im Journal eingetragen, wenn die Applikation offen ist), oder *Deaktiviert* (Anrufe werden nie im Journal eingetragen) stellen.

Setzen Sie das Häklein *Unter Eintrag als gelesen markieren* und die gewünschten Einstellungen.



Klicken Sie auf im Telefonfenster.
⇨ Fenster *Journal* wird geöffnet.



Öffnen Sie das Kontextmenü und wählen Sie *Einstellungen* aus.
⇨ Fenster *Journaleinstellungen* wird geöffnet.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Fenstereinstellungen

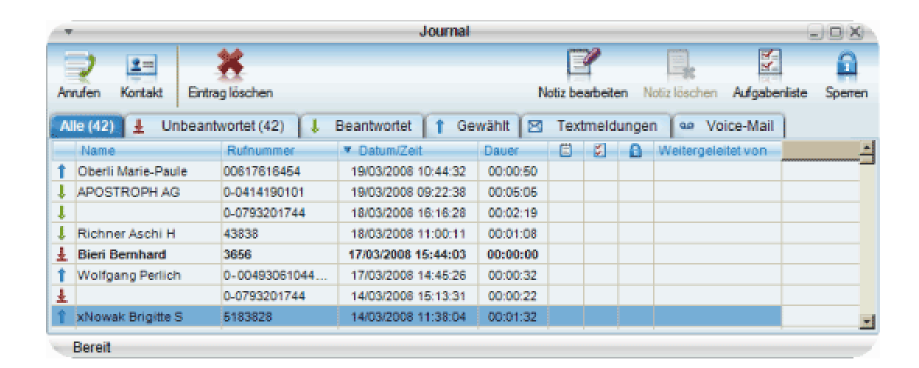
Sie möchten die Fenstereinstellungen des Journals an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen. Alle Einstellmöglichkeiten erfahren Sie im Kapitel "Fenster-Einstellungen: Bedienung", Seite 13.

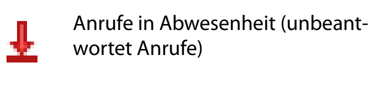


Öffnen Sie das Kontextmenü des Journal-Fensters und wählen Sie *Fenstereinstellungen* aus.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Anzeige-Symbole




Anrufe in Abwesenheit (unbeantwortet Anrufe)


Beantwortete Anrufe

Gewählte Nummern

Textmeldungen

Voice-Mail

Sperren

Notiz

Aufgabenliste

Anruflisten

In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie über das Journal Gespräche einleiten können.

Anrufliste unbeantworteter Anrufe

Sie möchten einen Benutzer zurückrufen, der versucht hat, Sie anzurufen.

Ihre OfficeSuite speichert automatisch die Rufnummer dieses Benutzers in einer Anrufliste und die Anzeige zeigt . Sie können diesen Benutzer über das Journal zurückrufen.

Das System löscht nach einer bestimmten Zeit alle Einträge im Journal (Defaulteinstellung 10 Tage). Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen. Sie können einzelne Benutzer sperren, wenn Sie nicht wollen, dass diese aus einer der Listen gelöscht werden.



Klicken Sie auf im Telefonfenster.
⇨ Register *Unbeantwortet* wird geöffnet und zeigt Liste der unbeantworteten Anrufe.



Oder:
Klicken Sie auf im Telefonfenster und wählen Sie das Register *Unbeantwortet* aus.
⇨ Liste der unbeantworteten Anrufe wird angezeigt.



Benutzer anrufen:
Markieren Sie den Benutzer und klicken Sie auf die Schaltfläche *Anrufen*.
⇨ Markierte Rufnummer wird gewählt.

Hinweis:
Im Kapitel "Weitere Funktionen im Journal", Seite 24 lernen Sie alle weiteren verfügbaren Funktionen kennen.

Anrufliste beantworteter Anrufe

Sie möchten einen Benutzer zurückrufen, dessen Anruf Sie entgegengenommen hatten.

Ihre OfficeSuite speichert automatisch die Rufnummer dieses Benutzers. Sie können diesen Benutzer über das Journal zurückrufen.



Klicken Sie auf im Telefonfenster und wählen Sie das Register *Beantwortet* aus.
⇨ Liste der beantworteten Anrufe wird angezeigt.



Benutzer anrufen:
Markieren Sie den Benutzer und klicken Sie auf die Schaltfläche *Anrufen*.
⇨ Markierte Rufnummer wird gewählt.

Hinweis:
Im Kapitel "Weitere Funktionen im Journal", Seite 24 lernen Sie alle weiteren verfügbaren Funktionen kennen.

Liste gewählter Nummern

Sie möchten einen Benutzer anrufen, den Sie bereits angerufen haben.

In der Liste der gewählten Nummern speichert Ihre OfficeSuite automatisch die Rufnummern von Benutzern, die Sie bereits angerufen haben, wenn bekannt auch mit Namen. Sie können den Benutzer über diese Liste zurückrufen.



Klicken Sie auf in der Anzeige.
⇨ Die zuletztgewählten Rufnummern werden angezeigt.



Oder:
Klicken Sie auf im Telefonfenster und wählen Sie das Register *Gewählt* aus.
⇨ Liste der zuletztgewählten Anrufe wird angezeigt.



Benutzer anrufen:
Markieren Sie den Benutzer und klicken Sie auf die Schaltfläche *Anrufen*.
⇨ Markierte Rufnummer wird gewählt.

Hinweis:
Im Kapitel "Weitere Funktionen im Journal", Seite 24 lernen Sie alle weiteren verfügbaren Funktionen kennen.

Textmeldungen und Voice-Mail

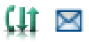
In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie über das Journal Meldungen abrufen können.

Textmeldungen

Sie möchten eine Textmeldung lesen, die Sie bekommen haben.



Klicken Sie auf im Telefonfenster.
⇨ Register *Textmeldungen* wird geöffnet.



Oder:
Klicken Sie auf im Telefonfenster und wählen Sie das Register *Textmeldungen* aus.
⇨ Liste der Textmeldungen wird angezeigt.



Textmeldung lesen:
Markieren Sie den Benutzer und klicken Sie auf die Schaltfläche *Textmeldung lesen*.
⇨ Textmeldung wird geöffnet.

Textmeldung aus Liste löschen:
Markieren Sie den Benutzer und klicken Sie auf die Schaltfläche *Eintrag löschen*.
⇨ Textmeldung wird aus Liste gelöscht.

Hinweis:
- Wie Sie eine Textmeldung schreiben, erfahren Sie im Kapitel "Funktionen im Telefonbuch", Seite 30.
- Lesen Sie im Kapitel "Weitere Funktionen im Journal", Seite 24, welche weiteren Funktionen Sie hier noch zur Verfügung haben.

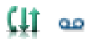
Voice-Mails

Sie möchten eine Voice-Mail abhören, die Sie bekommen haben.



Klicken Sie auf im Telefonfenster.
⇨ Register *Voice-Mail* wird geöffnet.

Oder:



Klicken Sie auf im Telefonfenster und wählen Sie das Register *Voice-Mail* aus.
⇨ Liste der Voice-Mails wird angezeigt.

Voice-Mail abhören:

Markieren Sie den Benutzer, klicken Sie auf die Schaltfläche *Voice-Mail abhören* und wählen Sie das Medium, mit welchem die Voice-Mail abgespielt werden soll.
⇨ Voice-Mail wird abgespielt.

Voice-Mail aus Liste löschen:



Markieren Sie den Benutzer und klicken Sie auf die Schaltfläche *Eintrag löschen*.
⇨ Voice-Mail wird aus Liste gelöscht.

Hinweise:

- Lesen Sie im Kapitel "Weitere Funktionen im Journal", Seite 24, welche weiteren Funktionen Sie hier noch zur Verfügung haben.
- Wie Sie eine Voice-Mail-Begrüssung einstellen, erfahren Sie im Kapitel "Voice-Mail-Begrüssungen", Seite 78.

Weitere Funktionen im Journal

Unabhängig davon, in welcher Liste Sie sich befinden, können Sie einen Eintrag wie folgt bearbeiten:

Aktionen



Benutzer in Telefonbuch speichern:
Markieren Sie den Benutzer und klicken Sie auf die Schaltfläche *Kontakt*.
⇨ Fenster *Kontakt bearbeiten* wird geöffnet.



Vervollständigen Sie die Kontaktdaten und klicken Sie auf die Schaltfläche *Speichern und Schliessen*.
Hinweis:
Weitere Informationen zum Telefonbuch erfahren Sie im Kapitel "Telefonbuch verwalten", Seite 27.



Benutzer aus Liste löschen:
Markieren Sie den Benutzer und klicken Sie auf die Schaltfläche *Eintrag löschen*.
⇨ Benutzer wird aus Liste gelöscht.



Notiz zu Benutzer schreiben:
Markieren Sie den Benutzer und klicken Sie auf die Schaltfläche *Notiz bearbeiten*.
⇨ Fenster *Notiz bearbeiten* wird geöffnet.
Hinweis:
Sie können auch während eines Gesprächs eine Notiz zu diesem Benutzer hinterlegen und mit *OK* bestätigen.





Notiz löschen:
Markieren Sie den Benutzer und klicken Sie auf die Schaltfläche *Notiz löschen*.
⇨ Notiz wird gelöscht.



Flag Aufgabenliste zu Benutzer setzen:
Markieren Sie den Benutzer und klicken Sie auf die Schaltfläche *Aufgabenliste*.
⇨ Dieser Flag dient als Erinnerung (z. B. Benutzer zurückrufen).



Flag Aufgabenliste löschen:
Markieren Sie den Benutzer und klicken Sie erneut auf die Schaltfläche *Aufgabenliste*.
⇨ Flag wird gelöscht.



Benutzer sperren:
Markieren Sie den Benutzer und klicken Sie auf die Schaltfläche *Sperren*.
⇨ Benutzer wird gesperrt. Das heisst, dass dieser Benutzer vom System nicht gelöscht werden kann.



Sperren löschen:
Markieren Sie den Benutzer und klicken Sie erneut auf die Schaltfläche *Sperren*.
⇨ Sperrung ist aufgehoben.

Telefonbuch

In den folgenden Abschnitten erfahren Sie, welche Telefonbücher Ihnen zur Verfügung stehen und wie Sie diese verwenden.

Einstellungen des Telefonbuchs

In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie das Telefonbuch an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen können.

Je nach Grösse und Anzahl der angeschlossenen und ausgewählten Telefonbücher kann sich die Reaktionszeit stark verlängern.

Einstellungen

Setzen Sie das Häklein bei *Zeige auch Kontakte ohne Namenseintrag*, wenn auch Kontakte angezeigt werden sollen, bei denen im Namensfeld nicht eingetragen wurde.



Klicken Sie auf im Telefonfenster.
⇨ Fenster *Telefonbuch* wird geöffnet.



Öffnen Sie das Kontextmenü und wählen Sie *Einstellungen* aus.
⇨ Fenster *Telefonbucheinstellungen* wird geöffnet.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Fenstereinstellungen

Sie möchten die Fenstereinstellungen des Telefonbuchs an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen. Alle Einstellmöglichkeiten erfahren Sie im Kapitel "Fenster-Einstellungen: Bedienung", Seite 13.



Öffnen Sie das Kontextmenü des Telefonbuch-Fensters und wählen Sie *Fenstereinstellungen* aus.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Telefonbuch verwalten

In diesem Abschnitt erfahren Sie, welche Telefonbücher Ihnen zur Verfügung stehen , und wie Sie einen neuen Eintrag im Telefonbuch erstellen, ändern oder löschen können.

Verfügbare Telefonbücher

Durch die Anbindung der Telefonie an die IT-Systeme wird die Kommunikation im Unternehmen wesentlich effizienter. Die bereits vorhandenen Verzeichnisse, Datenbanken und Telefonbücher können für die Namenwahl oder die Identifikation ankommender Anrufe (Anzeige des Namens statt nur der Nummer) auf allen Systemendgeräten genutzt werden.

Es gibt PBX-Verzeichnisse, OIP-Verzeichnisse und externe Verzeichnisse. Im PBX (Private Branch Exchange)-Verzeichnis sind alle Benutzer Ihres Kommunikationssystems gespeichert. OIP (Open Interfaces Platform) ist eine Software-Komponente, welche Sprache mit IT, also Telefonie- mit Computer-Applikationen nahtlos miteinander verbindet und z. B. Telefonbücher, Exchange-Kontakte und Outlook-Kalender integriert. OIP und PBX werden regelmässig synchronisiert. Es ist daher sinnvoll entweder die OIP-seitigen oder die PBX-seitigen Telefonverzeichnisse anzuzeigen. OIP-Verzeichnisse haben in der Regel eine grössere Kapazität; zu einem Kontakt können mehrere Rufnummern gespeichert werden; das OIP-Private Telefonbuch erlaubt Unterordner.

Abhängig von der Systemkonfiguration und welche Telefonbücher Ihr Systembetreuer angeschlossen hat, können Sie verschiedene interne und externe Telefonbücher anzeigen.

- PBX-Verzeichnisse: *Kurzwahl-Telefonbuch*, *PBX-Benutzer*, *Netzwerk-Benutzer*
- OIP-Verzeichnisse: *Öffentliches Telefonbuch*, *OIP-Benutzer*
- Microsoft Verzeichnisse: *Microsoft Active Directory*
- Standarddatenbanken: *LDAP-Verzeichnis*, *JDBC/ODBC-Verzeichnis*
- Externe elektronische Telefonverzeichnisse: z. B. *TwixTel*, *DasTelefonbuch*
- Private Telefonbücher: *Private Kontakte (OIP)* inkl. private Outlook-Kontakte, *Privates Telefonbuch (PBX)*



Telefonbücher anzeigen:
Klicken Sie auf im Telefonfenster.
⇨ Fenster *Telefonbuch* wird geöffnet.

Markieren Sie *Alle Telefonbücher* und öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste.

Wählen Sie *Weitere Telefonbücher* aus und wählen Sie einzeln diejenigen Telefonbücher aus, die angezeigt werden sollen.
⇨ Ausgewählte Telefonbücher werden angezeigt.

eud-0962/2.0 – OfficeSuite 2.3.0 – 04.2009

Hinweis:
Die Darstellung der Telefonbucheinträge können Sie mit Hilfe der Schaltfläche *Ansicht* zwischen *Liste* und *Kontaktkarten* wechseln.

Telefonbuch ausblenden:
Markieren Sie das gewünschte Telefonbuch, öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Telefonbuch ausblenden* aus.
⇨ Ausgewähltes Telefonbuch wird ausgeblendet.

Telefonbücher bearbeiten

Nur Private Telefonbücher / Private Kontakte können Sie neu erstellen, umbennen oder löschen.



Klicken Sie auf im Telefonfenster.
⇨ Fenster *Telefonbuch* wird geöffnet.

Neues Telefonbuch erstellen:
Markieren Sie das gewünschte private Telefonbuch, öffnen Sie das Kontext-menü mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Neues Telefonbuch* aus.
Geben Sie einen Namen ein.
⇨ Neues Telefonbuch wird erstellt.

Telefonbuch umbenennen:
Markieren Sie das gewünschte private Telefonbuch, öffnen Sie das Kontext-menü mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Telefonbuch umbennen* aus.
Geben Sie einen neuen Namen ein.
⇨ Telefonbuch wird neu benennt.

Telefonbuch löschen:
Markieren Sie das gewünschte private Telefonbuch, öffnen Sie das Kontext-menü mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Telefonbuch löschen* aus.
Beantworten Sie die Sicherheitsabfrage mit *Ja*.
⇨ Ausgewähltes Telefonbuch wird gelöscht.

Neuen Telefonbucheintrag erstellen

Sie möchten neue private Kontakte erstellen.

Private Kontakte können Sie nur in einem privaten Telefonbuch speichern.

Sie haben die Möglichkeit zu einem Kontakt mehrere Einträge (Rufnummer, Adresse, E-Mail) vorzunehmen. Sie können jeweils einen dieser Einträge als Standard festlegen. Aktivieren Sie dazu das Kontrollkästchen ◉ hinter dem Eintrag.

Damit eine externe Rufnummer von jedem System (PBX, OIP, Microsoft Outlook, TwixTel) richtig erkannt und interpretiert werden kann, wird empfohlen diese im kanonischen Format (+Landeskennzahl (Nationale Kennzahl) Rufnummer) zu speichern. Sie können die Rufnummer in einem der folgenden Formate speichern[a]:

- 0-004132655xxxx
- 004132655xxxx
- 9-004132655xxxx
- +41 (32) 655xxxx



Markieren Sie das gewünschte private Telefonbuch und klicken Sie auf die Schaltfläche *Neu*.
⇨ Fenster *Kontakt bearbeiten* wird geöffnet.



Geben Sie im Register *Allgemein* bzw. *Details* alle gewünschten Kontaktdaten ein und bestätigen Sie mit *Speichern und Schliessen*.
⇨ Daten sind gespeichert.

Telefonbucheintrag bearbeiten oder löschen

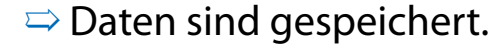
Sie möchten einen Kontakt bearbeiten, den Sie in einem privaten Telefonbuch gespeichert haben.

Sie können nur Einträge in einem privaten Telefonbuch bearbeiten.



Kontakt ändern:
Markieren Sie den gewünschten Kontakt im privaten Telefonbuch und klicken Sie auf die Schaltfläche *Bearbeiten*.
⇨ Fenster *Kontakt bearbeiten* wird geöffnet.



Ändern Sie die Kontaktdaten und bestätigen Sie mit *Speichern und Schliessen*.

⇨ Daten sind gespeichert.



Kontakt löschen:
Markieren Sie den gewünschten Kontakt im privaten Telefonbuch und klicken Sie auf die Schaltfläche *Löschen*. Beantworten Sie die Sicherheitsabfrage mit *Ja*.
⇨ Eintrag ist gelöscht.

Telefonbucheintrag drucken

Sie können jeden Kontakt drucken.



Markieren Sie den gewünschten Kontakt im gewünschten Telefonbuch und klicken Sie auf die Schaltfläche *Drucken*. Geben Sie die Druckeinstellungen mit Hilfe Ihres Druckertreibers ein.
⇨ Markierter Kontakt wird gedruckt.

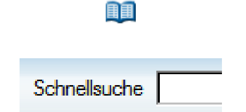
Funktionen im Telefonbuch

In diesem Abschnitt lernen Sie nützliche Funktionen des Telefonbuch kennen.

Suchen im Telefonbuch

Sie möchten einen Kontakt direkt in einem der angeschlossenen und ausgewählten Telefonbücher suchen. Dazu haben Sie im Telefonbuch die folgenden Suchmöglichkeiten:

- Markieren Sie den gesuchten Kontakt direkt im entsprechenden Telefonbuch.
- Klicken Sie am rechten Rand des Telefonbuchfensters auf 123 oder AB bzw. den entsprechenden Buchstaben.
- *Schnellsuche*: Geben Sie dazu im markierten Telefonbuch die Anfangsbuchstaben des gesuchten Namens ein, bis der gewünschte Benutzer erscheint. Ob Sie zuerst die Anfangsbuchstaben des Nach- oder des Vornamens eingeben müssen, hängt davon ab, wie die Kontakte angezeigt werden. Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen.
- *Erweiterte Suche*: Bei der Erweiterten Suche können Sie Ihre Suche nach bestimmten Suchkriterien einschränken, um gezielte Suchresultate zu erhalten. Die Suchkriterien sind:
  - *Suche*: in *Kontakten* oder *Journaleinträge* (wenn Erweiterte Suche über das Telefoniefenster geöffnet wurde);
  - *Suchen in*: Wählen Sie bestimmte Telefonbücher aus indem Sie auf ... klicken;
  - *Suchtext*: Geben Sie einen aussagekräftigen Suchtext wie Name oder Rufnummer ein. Wenn Sie keine Feldeinschränkung festgelegt haben, wird in allen Feldern gesucht. Falls die Felder nicht angezeigt werden, klicken Sie auf >>. In der Erweiterten Suche kann der Suchtext einem beliebigem Teil des gespeicherten Kontakts entsprechen.



Klicken Sie auf im Telefonfenster und markieren Sie das gewünschte Telefonbuch oder *Alle Telefonbücher*.

Schnellsuche:
Geben Sie im Fenster *Schnellsuche* die Anfangsbuchstaben des gesuchten Namens ein bis der gesuchte Benutzer erscheint.

Hinweis:
Damit die Schnellsuche angezeigt wird, muss die Grösse des Telefonbuchfensters entsprechend angepasst werden.



Suchen (Erweiterte Suche):
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
⇨ Fenster *Erweiterte Suche* wird geöffnet.
Geben Sie Ihre Suchkriterien ein und klicken Sie auf die Schaltfläche *Jetzt suchen*.
⇨ Benutzer oder Liste wird angezeigt.

Hinweise:
- Gross-/Kleinschreibung und Sonderzeichen haben keinen Einfluss auf die Suche.
- Die Erweiterte Suche kann auch über das Kontextmenü jeden Fensters geöffnet werden.

Anrufen aus Telefonbuch

Sie können direkt aus dem Telefonbuch oder einem geöffneten Kontakt einen Anruf einleiten.



Markieren Sie den gewünschten Kontakt im gewünschten Telefonbuch.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Anrufen* und wählen Sie die gewünschte Rufnummer aus.
⇨ Markierte Rufnummer wird gewählt.

Hinweis:
Weitere Informationen finden Sie im Kapitel "Wählen aus Telefonbuch", Seite 52.

Meldungen aus Telefonbuch senden

Wie Sie eine Meldung senden, erfahren Sie im Kapitel "Meldungen senden", Seite 61.

Anwesenheitsanzeige und Kalender

Mit Hilfe der Anwesenheitsanzeige können Sie sowohl den Telefoniezustand (frei, im Gespräch) eines gewünschten Benutzers als auch dessen Anwesenheitsstatus (Verfügbar, Beschäftigt, Besprechung) einsehen. Direkt von der Anwesenheitsanzeige können Sie zudem zum Beispiel Textmeldungen senden oder einen Anruf einleiten.

Wenn Sie die entsprechenden Synchronisationseinstellungen vorgenommen haben (siehe Kapitel "Fenster-Einstellungen: Outlook", Seite 15), werden die Kalender Ihrer OfficeSuite als auch Ihres Outlook gemäss Ihren Einstellungen synchronisiert. Bestimmen Sie dort, wo Sie Ihre Kalendereinträge vornehmen.

In der Anwesenheitsanzeige konfigurieren Sie ebenfalls Ihre Funktionstasten und, wenn von Ihrem Systembetreuer eingerichtet, Ihre Leitungstasten[a].

Einstellungen der Anwesenheitsanzeige

Erfahren Sie in den folgenden Abschnitten, wie Sie die Anwesenheitsanzeige für eine schnelle Übersicht in Ihren Alltag integrieren und an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen können.

Einstellungen

Für eine flexible Anordnung können Sie die Grösse und die Hintergrundfarbe der Elemente anpassen.

Teamtasten anzeigen: Die auf dem Endgerät programmierten Teamtasten werden angezeigt. Ist diese Option eingeschaltet, werden manuelle Einstellungen beim nächsten Start der Anwesenheitsanzeige wieder gelöscht.
ACD-Skills anzeigen: Ist ein Benutzer als ACD-Agent eingerichtet, werden die Gruppenmitglieder in einem eigenen Register angezeigt.

Wählen Sie des Weiteren aus, ob Anrufe mit blinkendem Benutzerstatus (*Im Rufzustand blinken*) und Rufton ein/aus signalisiert werden sollen (*Rufton aus*).

Wählen Sie Ihre gewünschte Farbe für die einzelnen Elementen (Benutzer, Funktionstaste, Leitungstaste), indem Sie auf das Farbfeld ■ klicken.

Hinweis:
Den Rufton können Sie auch bei ankommenden Anruf deaktiveren, indem Sie das Kontextmenü des entsprechenden Benutzers öffnen und auf *Rufton aus* klicken.



Öffnen Sie das Fenster *Anwesenheitsanzeige* über ein Fenster-Kontextmenü > *Weitere Fenster* > *Anwesenheitsanzeige*.



Öffnen Sie das Kontextmenü und wählen Sie *Einstellungen* aus.
⇨ Fenster *Anwesenheitsanzeige-Einstellungen* wird geöffnet.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Fenstereinstellungen

Sie möchten die Fenstereinstellungen der Anwesenheitsanzeige an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen. Alle Einstellmöglichkeiten erfahren Sie im Kapitel "Fenster-Einstellungen: Bedienung", Seite 13.



Öffnen Sie das Kontextmenü des Anwesenheitsanzeige-Fensters und wählen Sie *Fenstereinstellungen* aus.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

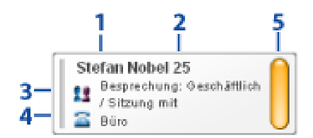
Elementfeld

Die Anwesenheitsanzeige zeigt Ihnen auf einen Blick, welche Funktions- oder Leitungstasten Sie einerseits konfiguriert haben, und andererseits wie Ihre Teammitglieder oder Gruppen gerade verfügbar sind. Der Anwesenheitsstatus der überwachten Benutzer wird einerseits durch unterschiedliche Farben der Benutzerfelder und durch die Statussymbole dargestellt.

Für noch mehr Übersichtlichkeit können Sie einzelne Elemente direkt auf Ihren Desktop ziehen oder flexibel nach Ihren Wünschen anordnen.

Die Anzahl der Elementfelder wird durch die Fenstergrösse der Anwesenheitsanzeige begrenzt.

Benutzer



1 **Benutzer-Name**

2 **Benutzer-Rufnummer**

3 **Anwesenheitsstatus/Abwesenheitsgrund**
Symbole siehe Kapitel "Anzeige-Symbole Telefonstatus", Seite 35.

4 **Definition Benutzer-Rufnummer**
Zeigt an, auf welcher Rufnummer (Privat, Geschäft) ein Benutzer erreichbar ist. Symbole siehe Kapitel "Anzeige-Symbole Benutzer-Rufnummer", Seite 35.

5 **Benutzer-Status**
Farben siehe Kapitel "Farbanzeige Benutzerstatus", Seite 36.

 **Anordnung Benutzerfelder**
Anordnung der Benutzerfelder kann fixiert oder verändert werden.

Funktionstaste





Die Funktionstasten-Übersicht zeigt Ihnen auf einen Blick, welche Funktionstasten Sie konfiguriert haben. Der Funktionstastenstatus wird durch die unterschiedliche Farbe dargestellt.

Anzeige-Symbole Telefonstatus

 Anrufeinleitung

 Anrufsignalisierung

 Verbunden

 Konferenz

 Verfügbar

Nicht verfügbar

 Abwesend

 Beschäftigt

 Besprechung

Unbekannter Anwesenheitsstatus

Anzeige-Symbole Benutzer-Rufnummer

Privat

Büro

 Mobiles Endgerät

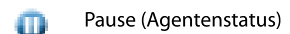
Voice-Mail

 Konferenz

Ruhe vor dem Telefon

 Follow Me

Weitergeleitet

 Pause (Agentenstatus)

Nachbearbeitungszeit (Agenten-status)

Farbanzeige Benutzerstatus

Verbunden

Verfügbar

Abwesend

Beschäftigt, Durchsage

Besprechung, Konferenz

Nicht verfügbar

Anzeigesymbole Funktionstaste

Funktion

Funktion deaktiviert

Funktion aktiviert

Anwesenheitsstatus

Der Anwesenheitsstatus zeigt Ihren aktuellen Status an. Der Anwesenheitsstatus wird je nach Ziel automatisch gesetzt oder Sie ändern diesen manuell.

In der Anwesenheitsanzeige wird der Betreff des Kalendereintrages sowie der Anwesenheitsstatus automatisch angezeigt. Bei Kalendereinträge, die als privat markiert sind, wird statt dem Betreff Besetzt angezeigt.

Wenn Sie die Erinnerungsfunktion aktivieren, wird bei entsprechender Einstellung (siehe Kapitel "Benachrichtigungen", Seite 80) eine Erinnerungsnachricht auf Ihrem Endgerät angezeigt. Auch Kalendereinträge im Microsoft Outlook werden zur Erinnerung auf Ihrem Endgerät angezeigt (mehr Informationen zur Synronisation finden Sie im Kapitel "Fenster-Einstellungen: Outlook", Seite 15). Dies ist besonders mit den mobilen Handapparaten von grossem Nutzen, da die Termine auch unterwegs angezeigt werden.

Bei aktiviertem Twincomfort-Modus wird die Erinnerungsnachricht auf dem Handapparat angezeigt.

Anwesenheitsstatus festlegen

Sie möchten Ihren Anwesenheitsstatus manuell festlegen.

Mehr Informationen zum Anwesenheitsstatus finden Sie im Kapitel "Anwesenheitsstatus", Seite 73.



Öffnen Sie das Kontextmenü des Telefonfensters und wählen Sie *Anwesenheitsstatus festlegen* aus.

Wählen Sie *Anwesenheitsstatus* sowie *Abwesenheitsgrund* in der Auswahl aus, geben Sie *Betreff*, *Ort* und *Dauer* ein und bestätigen Sie mit *OK*.

⇨ Einstellungen sind gespeichert.

⇨ In der Anzeige des Telefonfensters wird das entsprechende Symbol angezeigt (siehe Kapitel "Einstellungen der Anwesenheitsanzeige", Seite 33). Klicken Sie einmal auf das Symbol für Details.

Hinweise:

- Wenn Sie die Endzeit eintragen, wird dieser Termin automatisch im OIP-/Exchange-Kalender eingetragen.
- Ihren eigenen Anwesenheitsstatus können Sie auch ändern, indem Sie in der Anwesenheitsanzeige das Kontextmenü Ihres Benutzerfeld öffnen und *Anwesenheit* auswählen.

Gruppen und Elemente (Anwesenheitsanzeige)

In diesen Abschnitten lernen Sie, wie Sie Gruppen und Elemente verwalten können.

Gruppe hinzufügen/löschen/umbennen

Sie möchten eine neue Gruppe hinzufügen, umbennen oder löschen.



Gruppe hinzufügen:
Öffnen Sie das Kontextmenü des Anwesenheitsanzeige-Fensters und wählen Sie *Gruppe hinzufügen* aus.
Geben Sie einen neuen Gruppennamen ein und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellung ist gespeichert.

Gruppe umbennen:
Wählen Sie die gewünschte Gruppe aus, öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Gruppe umbennen* aus.
Geben Sie einen neuen Gruppennamen ein und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellung ist gespeichert.

Gruppe löschen:
Wählen Sie die gewünschte Gruppe aus, öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Gruppe löschen* aus.
Beantworten Sie die Sicherheitsabfrage mit *Ja*.
⇨ Gruppe ist gelöscht.

Benutzer hinzufügen/ändern/löschen

Sie möchten neue Benutzer zu einer Gruppe hinzufügen.

Sie können die Eigenschaften (*Name*, *Sound*, *Pop-up*, *Deckkraft*) individuell für jeden Benutzer einstellen.

Hinweis:
Benutzer können gleichzeitig in mehreren Gruppen angehängt sein.

Element hinzufügen:
Wählen Sie die gewünschte Gruppe aus, öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Element hinzufügen* aus.
⇨ Fenster *Element-Eigenschaften* wird geöffnet.
Wählen Sie den Typ *Anwesenheit*, dann den gewünschten Benutzer und die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Eigenschaften ändern:
Öffnen Sie das Kontextmenü des Benutzers, dessen Eigenschaften Sie ändern wollen, mit der rechten Maustaste und klicken Sie auf *Eigenschaften*.
⇨ Fenster *Element-Eigenschaften* wird geöffnet.
Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Element löschen:
Öffnen Sie das Kontextmenü des Benutzers, den Sie löschen wollen, mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Element löschen*.
Beantworten Sie die Sicherheitsabfrage mit *Ja*.
⇨ Element ist gelöscht.

Funktionstaste hinzufügen/ändern/löschen

Sie möchten neue Funktionstasten zu einer Gruppe hinzufügen.

Sie können die Eigenschaften (*Name*, *Tastenkombination*, *Pop-up*, *Deckkraft*) individuell für jede Funktionstaste einstellen.

Element hinzufügen:
Wählen Sie die gewünschte Gruppe aus, öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Element hinzufügen* aus.
⇨ Fenster *Element-Eigenschaften* wird geöffnet.
Wählen Sie den Typ *Funktionstaste*, klicken Sie auf die Schaltfläche *Ändern*, um die gewünschte Funktion und die gewünschten Einstellungen auszuwählen und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Eigenschaften ändern:
Öffnen Sie das Kontextmenü der Funktionstaste, deren Eigenschaften Sie ändern wollen, mit der rechten Maustaste und klicken Sie auf *Eigenschaften*.
⇨ Fenster *Element-Eigenschaften* wird geöffnet.
Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Element löschen:
Öffnen Sie das Kontextmenü der Funktionstaste, die Sie löschen wollen, mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Element löschen*.
Beantworten Sie die Sicherheitsabfrage mit *Ja*.
⇨ Element ist gelöscht.

Aktionen in der Anwesenheitsanzeige

In diesen Abschnitten lernen Sie, wie Sie direkt in der Anwesenheitsanzeige Anrufe einleiten können.

Gespräche einleiten

Halten Sie den Mauscursor über den gewünschten Benutzer, um eine der folgenden Aktionen auszulösen.

Anrufen:
Öffnen Sie das Kontextmenü des Benutzers, welchen Sie anrufen wollen, mit der rechten Maustaste und klicken Sie auf *Anruf* oder doppelklicken Sie.
⇨ Rufnummer wird gewählt.

Durchsage:
Öffnen Sie das Kontextmenü des Benutzers, an welchen Sie eine Durchsage starten wollen, mit der rechten Maustaste und klicken Sie auf *Durchsage an*.
⇨ Durchsage wird gestartet.

Rückruf:
Öffnen Sie das Kontextmenü des Benutzers, von welchem Sie einen Rückruf wünschen, mit der rechten Maustaste und klicken Sie auf *Rückruf von*.
⇨ Rückruf wird aktiviert.

Nachricht senden:
Öffnen Sie das Kontextmenü des Benutzers, an welchen Sie eine Textmeldung senden wollen, mit der rechten Maustaste und klicken Sie auf *Meldung senden an*.
⇨ Fenster *Textmeldung* wird geöffnet.
Schreiben Sie Ihre Meldung und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Textmeldung wird verschickt.

Anrufe für einen anderen Benutzer entgegennehmen

Abhängig vom Berechtigungsprofil, das Ihnen Ihr Systembetreuer zugewiesen hat, können Sie den Anruf für einen anderen Benutzer übernehmen.

Öffnen Sie das Kontextmenü des Benutzers, dessen Anruf Sie übernehmen wollen und klicken Sie auf *Übernehmen von*.
⇨ Sie sind verbunden.

Leitungstasten

In diesem Abschnitt erfahren Sie, welche Möglichkeiten Ihre OfficeSuite bietet, wenn Ihnen Ihr Systembetreuer eine oder mehrere konfigurierbare Tasten als Leitungstasten zugewiesen hat. Leitungstasten machen Ihr Telefon zum Reihenapparat.

Eine Leitung hat eine Nummer, auf der ein externer oder interner Anruf erfolgen kann. An diese Leitung können ein oder in der Regel mehrere Telefone angeschlossen sein, zum Beispiel in einem Reisebüro alle Mitarbeiter, die als Reiseziel Europa bearbeiten. Im Anwesenheitsfenster erkennen Sie den Zustand der Leitungstaste und bedienen Sie Leitungstaste.

Einstellungen

Im Fenster *Anwesenheitsanzeige-Einstellungen* können Sie die Einstellungen vornehmen, die für alle Leitungen gültig sind (individuelle Leitungstasten-Einstellungen siehe "Leitungen hinzufügen/ändern/löschen", Seite 44).

Details zu den Einstellungen im Register *Allgemein* erfahren Sie im Kapitel "Leitungen hinzufügen/ändern/löschen", Seite 44.

Im Register *Leitungstastenkombinationen* wählen Sie die Tastenkombination für die einzelnen Funktionen aus, indem Sie eine oder zwei Modifikationstasten (Alt, Strg, Umschalttaste) zusammen mit Ihrer gewünschten Buchstaben-, Zahl- oder Funktionstaste (F1-F12) drücken, oder die voreingestellten Werte übernehmen.



Öffnen Sie das Fenster *Anwesenheitsanzeige* über ein Fenster-Kontextmenü > *Weitere Fenster* > *Anwesenheitsanzeige*.



Öffnen Sie das Kontextmenü und wählen Sie *Einstellungen* aus.
⇨ Fenster *Anwesenheitsanzeige-Einstellungen* wird geöffnet.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Fenstereinstellungen

Alle Einstellmöglichkeiten erfahren Sie im Kapitel "Fenstereinstellungen", Seite 33.

Bedienung der Leitungstasten

Wenn Sie alle Einstellungen vorgenommen haben, stehen Ihnen verschiedene Möglichkeiten zur Bedienung der Leitungstasten zur Verfügung. Für alle Varianten müssen Sie zuerst die Leitung mit der entsprechenden Tastenkombination oder einfachem Klick aktivieren. Der Balken links im Leitungsfeld leuchtet für kurze Zeit.

- Bedienung über Tastenkombinationen, siehe Kapitel "Fenster-Einstellungen: Bedienung", Seite 13 und "Einstellungen", Seite 41.
- Kontextmenü mit rechter Maustaste öffnen und gewünschte Funktion auswählen.
- Bedienung mit Doppelklick, z. B. *Leitung belegen/beantworten* mit 1. Doppelklick, *Anruf beenden* mit 2. Doppelklick, *Entparken*.

Interntaste

Wenn Sie nicht über eine Leitungstaste telefonieren wollen, telefonieren Sie mit der OfficeSuite wie im Kapitel "Gespräche einleiten und Anrufe entgegennehmen", Seite 51 beschrieben.

Leitungstastenfeld

Die Anwesenheitsanzeige zeigt Ihnen auf einen Blick, welche Leitungen Sie zur Verfügung haben und deren Status. Der Status der überwachten Leitungen wird einerseits durch unterschiedliche Farben und durch die Statussymbole dargestellt.

Für noch mehr Übersichtlichkeit können Sie einzelne Leitungen direkt auf Ihren Desktop ziehen oder flexibel nach Ihren Wünschen anordnen.

Die Anzahl der Elementfelder wird durch die Fenstergrösse der Anwesenheitsanzeige begrenzt.

Leitungstaste



1	**Anwesenheitsanzeige**
2	**Kontextmenü** Kontextmenü öffnen.
3	**Gruppen**
4	**Leitungsname**
5	Leuchtet wenn Leitung aktiviert.
6	**Anordnung Leitungsfelder** Anordnung der Leitungsfelder kann fixiert oder verändert werden.

Farbanzeige Leitungsstatus

Verbunden (intern)

Verbunden (extern)

Abwesend

Beschäftigt, Durchsage

Besprechung, Konferenz

Nicht verfügbar

Verfügbar

Gruppen und Leitungen (Leitungstasten)

In diesen Abschnitten lernen Sie, wie Sie Gruppen und Leitungen verwalten können.

Gruppe hinzufügen/löschen/umbennen

Sie möchten eine neue Gruppe hinzufügen, umbennen oder löschen.



Gruppe hinzufügen:
Öffnen Sie das Kontextmenü des Anwesenheitsanzeige-Fensters und wählen Sie *Gruppe hinzufügen* aus.
Geben Sie einen neuen Gruppennamen ein und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellung ist gespeichert.

Gruppe umbennen:
Wählen Sie die gewünschte Gruppe aus, öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Gruppe umbennen* aus.
Geben Sie einen neuen Gruppennamen ein und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellung ist gespeichert.

Gruppe löschen:
Wählen Sie die gewünschte Gruppe aus, öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Gruppe löschen* aus.
Beantworten Sie die Sicherheitsabfrage mit *Ja*.
⇨ Gruppe ist gelöscht.

Leitungen hinzufügen/ändern/löschen

Sie möchten neue Leitungen zu einer Gruppe hinzufügen.

Sie können die Eigenschaften (*Name*, *Tastenkombination, Rufton*, *Pop-up*, *Deckkraft*) individuell für jede Leitung einstellen.

Hinweis:
Leitungen können gleichzeitig in mehreren Gruppen angehängt sein.

Leitung hinzufügen:
Wählen Sie die gewünschte Gruppe aus, öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Element hinzufügen* aus.
⇨ Fenster *Element-Eigenschaften* wird geöffnet.
Wählen Sie den Typ *Leitungstaste*, dann die gewünschte Leitung und die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Eigenschaften ändern:
Öffnen Sie das Kontextmenü der Leitung, deren Eigenschaften Sie ändern wollen, mit der rechten Maustaste und klicken Sie auf *Eigenschaften*.
⇨ Fenster *Leitungstaste-Eigenschaften* wird geöffnet.
Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Leitung löschen:
Öffnen Sie das Kontextmenü der Leitungstaste, die Sie löschen wollen, mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Element löschen*.
Beantworten Sie die Sicherheitsabfrage mit *Ja*.
⇨ Leitung ist gelöscht.

Aktionen (Leitungstasten)

Anruf auf Leitungstaste entgegennehmen

Sie werden auf einer oder mehreren Leitungstasten angerufen. Die Leitungstaste(n) blinken grün. Sie möchten den Anruf für eine Leitungstaste entgegennehmen.

Sie entscheiden, welchen Anruf Sie auf welcher Leitungstaste entgegennehmen, indem Sie eine Leitung auswählen und mit der entsprechenden Bedienerführung (siehe Kapitel "Bedienung der Leitungstasten", Seite 42) den Anruf entgegennehmen.

Wählen Sie die gewünschte Leitungstaste aus und belegen Sie die Taste (*Leitung belegen/beantworten*) mit Doppelklick, Ihrer Tastenkombination oder via Kontextmenü.
⇨ Leitung ist belegt.

Telefonieren über Leitungstaste

Sie möchten über eine Leitungstaste telefonieren.

Sie können über jede freie Leitungstaste telefonieren. Jede Leitungstaste besitzt ihre eigene Rufnummer, das heisst, beim Telefonieren übertragen Sie die zur aktiven Leitungstaste gehörige Rufnummer.

Wählen Sie die gewünschte Leitungstaste aus und belegen Sie die Taste (*Leitung belegen/beantworten*) mit Doppelklick, Ihrer Tastenkombination oder via-Kontextmenü.
⇨ Leitung ist automatisch extern belegt.
Rufnummer im Telefonfenster eingeben.

Oder:
Rufnummer z. B. im Telefonbuch suchen und auf gewünschte Leitungstaste ziehen.
⇨ Rufnummer wird gewählt.

Anruf auf Leitungstaste parken

Sie sind mit Ihrem Gesprächspartner über eine Leitungstaste verbunden und möchten ihn parken.

Sie können Ihren Gesprächspartner auf der aktuellen Leitungstaste parken.

Anruf parken:
Gesprächspartner via Kontextmenü *Parken*.
⇨ Anruf ist geparkt.
Hinweis:
Während Ihr Gesprächspartner auf der Leitung wartet, haben Sie "Ruhe vor dem Telefon", können aber diese Leitung nicht für ein weiteres Gespräch verwenden.

Geparkten Anruf zurückholen:
Gesprächspartner via Kontextmenü *Entparken* zurückholen.
⇨ Sie sind wieder mit dem geparktem Gesprächspartner verbunden.

Aktive Leitung wechseln

Sie befinden sich in einem Gespräch und möchten einen Anruf auf einer anderen Leitungstaste entgegennehmen oder einen Anruf tätigen.

Sie können mit Doppelklick die gewünschte Leitung belegen. Das aktive Gepräch wird automatisch lokal geparkt.

Anruf parken und Leitung wechseln:
Doppelklicken Sie auf die gewünschte Leitung.
⇨ Aktives Gespräch wird geparkt. Gespräch der gewählten Leitung aktiv.

Geparkten Anruf zurückholen:
Leitung auswählen und Gesprächspartner mit Doppelklick, Tastenkombination oder via Kontextmenü zurückholen.
⇨ Sie sind wieder mit dem geparktem Gesprächspartner verbunden.

Weitere Funktionen

Wählen Sie die gewünschte Leitung aus, öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste und wählen Sie eine der kontextabhängigen Funktionen aus.

Leitungstasten am Endgerät konfigurieren

Verhalten einer Leitungstaste am Endgerät einstellen

Nachdem Ihr Systembetreuer die Leitungstasten eingerichtet hat, können Sie das Verhalten der Leitungstaste einstellen.

Sie können wählen, ob zusätzlich zur blinkenden Leitungstaste ein Ruf ertönt, wenn auf einer Leitungstaste angerufen wird. Für den Rufton können Sie eine Rufverzögerung konfigurieren.

> **Hinweis:**
> Wenn Sie eine Leitungstaste auf eine konfigurierbare Taste des Erweiterungstastenmoduls Aastra M535 legen wollen, empfiehlt es sich, diese auf Ebene 1 zu speichern.

Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Endgerät* aus. Falls Sie mehrere Endgeräte angemeldet haben, markieren Sie das entsprechende Endgerät.
Wählen Sie das Register *Konfigurierbare Tasten* oder *Erweiterungstastenmodul* aus.
⇨ Die Leitungstasten werden angezeigt.

Leitungstaste speichern:
Klicken Sie auf die gewünschte Leitungstaste.
⇨ Fenster *Taste bearbeiten* wird geöffnet.
Wählen Sie die Audio-, Beantwortungs- und Belegungsoptionen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Beschriftungsstreifen drucken:
Sobald Sie alle Tasten konfiguriert haben, klicken Sie auf Schaltfläche *Beschriftungsstreifen*.

⇨ Fenster *Beschriftungsstreifen drucken* wird geöffnet.
Wählen Sie aus, was Sie drucken wollen und klicken Sie auf *Drucken*.
⇨ Beschriftungsstreifen werden gedruckt.

Taste löschen:
Eine Leitungstaste kann nur von Ihrem Systembetreuer gelöscht werden.



Kalender

In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie den Kalender an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen können.

Einstellungen

Wählen Sie den gewünschten Rufton aus, mit welchem Sie an Ihre Kalendereinträge erinnert werden sollen.

Wenn Kalenderereignisse auch auf der Anzeige Ihres Endgerätes angezeigt werden sollen, öffnen Sie das Kontextmenü des Telefonfensters > *Benachrichtigungen* und setzen das Häklein bei Kalenderereignisse.



Öffnen Sie das Fenster *Kalender* über ein Fenster-Kontextmenü > *Weitere Fenster* > *Kalender*.



Öffnen Sie das Kontextmenü und wählen Sie *Einstellungen* aus.
⇨ Fenster *Kalendereinstellungen* wird geöffnet.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Fenstereinstellungen

Sie möchten die Fenstereinstellungen des Kalenders an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen. Alle Einstellmöglichkeiten erfahren Sie im Kapitel "Fenster-Einstellungen: Bedienung", Seite 13.



Öffnen Sie das Kontextmenü des Kalenderfensters und wählen Sie *Fenstereinstellungen* aus.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Aktionen im Kalender

In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie den Kalender an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen können.

■ Kalendereintrag anzeigen/hinzufügen/bearbeiten/löschen

Sie möchten einen neuen Eintrag in Ihren Kalender aufnehmen, oder bearbeiten oder löschen.

Kalendereintrag anzeigen:
Wählen Sie den gewünschten Eintrag aus und öffnen Sie ihn mit Doppelklick.
⇨ Eintrag wird geöffnet.

Kalendereintrag hinzufügen:
Doppelklicken Sie den gewünschten Tag im Kalender oder öffnen Sie das Kontextmenü rechts im Kalenderfenster und wählen Sie *Neu* aus.
⇨ Fenster *Neuer Kalendereintrag* wird geöffnet.
Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellung ist gespeichert.

Kalendereintrag bearbeiten:
Wählen Sie den gewünschten Eintrag aus, öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Bearbeiten* aus.
Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellung ist gespeichert.

Kalendereintrag löschen:
Wählen Sie den gewünschten Eintrag aus, öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Löschen* aus.
Beantworten Sie die Sicherheitsabfrage mit *Ja*.
⇨ Eintrag ist gelöscht.

Telefonieren mit Komfortfunktionen

In den folgenden Abschnitten erfahren Sie, welche Komfortfunktionen Ihnen Ihr Telefon bietet, um verschiedene Alltagssituationen elegant zu meistern.

Bitte beachten Sie, dass einige Leistungsmerkmale nicht an allen Systemen oder mit allen Systemversionen unterstützt werden.

Gespräche einleiten und Anrufe entgegennehmen

In diesem Abschnitt erfahren Sie, welche Möglichkeiten die OfficeSuite bietet, um ein Gespräch einzuleiten oder Anrufe entgegenzunehmen.

Anruf entgegennehmen

Ihr Telefon ruft und das Telefonfenster erscheint im Vordergrund. Sie möchten den Anruf entgegennehmen. Folgende Möglichkeiten stehen Ihnen zur Verfügung:

- Hörer am Endgerät abheben.
- Auf Gesprächstaste oder Foxtaste *Antworten* klicken; Lauthören ist automatisch aktiviert.
- Eine von Ihnen hinterlegte Tastenkombination (siehe Kapitel "Fenster-Einstellungen: Bedienung", Seite 13) verwenden; Lauthören ist automatisch aktiviert.

> **Hinweis:**
> Beenden Sie Lauthören, indem Sie den Hörer am Endgerät abheben.

Gespräch beenden

Um ein Gespräch zu beenden, stehen Ihnen die folgenden Möglichkeiten zur Verfügung:

- Hörer am Endgerät auflegen.
- Auf Beendentaste oder Foxtaste *Beenden* klicken.
- Eine von Ihnen hinterlegte Tastenkombination (siehe Kapitel "Fenster-Einstellungen: Bedienung", Seite 13) verwenden.

Wählen mit Rufnummer

Öffnen Sie das Telefonfenster der OfficeSuite. Hier können Sie Anrufe einleiten, Anrufe entgegennehmen oder bearbeiten.

Nachdem Sie eine Rufnummer direkt oder mit Hilfe des Wahlblocks (Öffnen über Kontextmenü - *Weitere Fenster* - *Wahlblock*) eingegeben haben, stehen Ihnen folgende Möglichkeiten zur Gesprächsverbindung zur Verfügung:

- Enter-Taste auf der PC-Tastatur drücken (Telefonfenster muss aktiviert sein); Lauthören ist automatisch aktiviert.
- Auf Gesprächstaste oder Foxtaste *Anrufen* klicken; Lauthören ist automatisch aktiviert.

> **Hinweis:**
> Anrufe einleiten können Sie auch direkt aus dem*Telefonbuch* ("Wählen aus Telefonbuch", Seite 52), aus dem *Journal* ("Anruflisten", Seite 21), oder aus der *Anwesenheitsanzeige* ("Aktionen in der Anwesenheitsanzeige", Seite 40).

Wählen mit Namen

Sie möchten einen Benutzer über seinen Namen anrufen.

Voraussetzung: Der Name mit zugehöriger Rufnummer ist in einem Telefonbuch des Systems oder in einem angeschlossenen externen Telefonverzeichnis gespeichert.

Für die Namenwahl geben Sie im Telefonfenster die entsprechenden Buchstaben ein, bis der gewünschte Benutzer oder eine Liste angezeigt wird. Weil der gewünschte Benutzer in allen ausgewählten Telefonbüchern gesucht wird, kann sich die Reaktionszeit stark verlängern.

Erweitern Sie Ihre Suche, indem Sie Nachname, Vorname und Ortschaft (jeweils mit Leerzeichen getrennt), zum Beispiel "nobel stef solo" für Nobel Stefan in Solothurn, eingeben.

Fragen Sie Ihren Systembetreuer, ob Sie zuerst die Anfangsbuchstaben des Nach- oder des Vornamens eingeben müssen, oder ob Sie unabhängig davon suchen können.

Geben Sie im Telefonfenster die Anfangsbuchstaben des gesuchten Namens (und Vornamen und Ortschaft) ein, bis der Benutzer oder eine Liste angezeigt wird und wählen Sie den entsprechenden Benutzer aus.



Klicken Sie auf die Gesprächstaste.
⇨ Markierte Rufnummer wird gewählt.

Wählen aus Telefonbuch

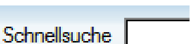
Sie möchten einen Kontakt direkt in einem der angeschlossenen und ausgewählten Telefonbücher suchen. Dazu haben Sie im Telefonbuch die folgenden Suchmöglichkeiten:

- Markieren Sie den gesuchten Kontakt direkt im entsprechenden Telefonbuch.
- Klicken Sie am rechten Rand des Telefonbuchfensters auf 123 oder AB bzw. den entsprechenden Buchstaben.
- *Schnellsuche*: Geben Sie dazu im markierten Telefonbuch die Anfangsbuchstaben des gesuchten Namens ein, bis der gewünschte Benutzer erscheint. Ob Sie zuerst die Anfangsbuchstaben des Nach- oder des Vornamens eingeben müssen, hängt davon ab, wie die Kontakte angezeigt werden. Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen.
- *Erweiterte Suche*: Bei der Erweiterten Suche können Sie Ihre Suche nach bestimmten Suchkriterien einschränken, um gezielte Suchresultate zu erhalten. Die Suchkriterien sind:
  - *Suche*: in *Kontakten* oder *Journaleinträge* (wenn Erweiterte Suche über das Telefoniefenster geöffnet wurde);
  - *Suchen in*: Wählen Sie bestimmte Telefonbücher aus indem Sie auf ... klicken;
  - *Suchtext*: Geben Sie einen aussagekräftigen Suchtext wie Name oder Rufnummer ein. Wenn Sie keine Feldeinschränkung festgelegt haben, wird in allen Feldern gesucht. Falls die Felder nicht angezeigt werden, klicken Sie auf >>. In der Erweiterten Suche kann der Suchtext einem beliebigem Teil des gespeicherten Kontakts entsprechen.

Hinweise:
- Die Darstellung der Telefonbucheinträge können Sie unter *Ansicht* zwischen *Liste* und *Kontaktkarten* wechseln.
- Je nach Grösse und Anzahl der angeschlossenen Telefonbücher kann sich die Reaktionszeit stark verlängern.



Klicken Sie auf im Telefonfenster und markieren Sie das gewünschte Telefonbuch oder *Alle Telefonbücher*.



Schnellsuche:
Geben Sie im Fenster *Schnellsuche* die Anfangsbuchstaben des gesuchten Namens ein bis der gesuchte Benutzer erscheint.

Hinweis:
Damit die Schnellsuche angezeigt wird, muss die Grösse des Telefonbuchfensters entsprechend angepasst werden.

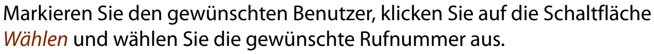


Klicken Sie auf die Schaltfläche *Anrufen* und wählen sie die gewünschte Rufnummer aus.
⇨ Markierte Rufnummer wird gewählt.

Suchen (Erweiterte Suche):
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*.
⇨ Fenster Erweiterte Suche wird geöffnet.



Geben Sie Ihre Suchkriterien ein und klicken Sie auf die Schaltfläche *Jetzt suchen*.
⇨ Benutzer oder Liste wird angezeigt.



Markieren Sie den gewünschten Benutzer, klicken Sie auf die Schaltfläche *Wählen* und wählen Sie die gewünschte Rufnummer aus.
⇨ Markierte Rufnummer wird gewählt.

Hinweise:
- Gross-/Kleinschreibung und Sonderzeichen haben keinen Einfluss auf die Suche.
- Wie Sie einen neuen Kontakt in Ihrem privaten Telefonbuch erstellen können, erfahren Sie im Kapitel "Neuen Telefonbucheintrag erstellen", Seite 29.
- Die Erweiterte Suche kann auch über das Kontextmenü jeden Fensters geöffnet werden.

Wählen aus einer anderen Anwendung

Sie befinden sich in einer anderen Anwendung, zum Beispiel in einem Worddokument, und möchten eine in diesem Dokument hinterlegte Rufnummer wählen.

Sie können direkt aus der Anwendung ein Gespräch einleiten.

Markieren Sie die gewünschte Rufnummer.

Drücken Sie bei geöffneter OfficeSuite die von Ihnen hinterlegte Tastenkombination (siehe Kapitel "Fenster-Einstellungen: Bedienung", Seite 13).
⇨ Markierte Rufnummer wird gewählt.

Rückruf anfordern

Sie möchten einen Benutzer sprechen. Dieser Benutzer ist besetzt oder meldet sich nicht. Rückrufe sind möglich zu internen und externen Benutzern. Nicht alle Netzbetreiber unterstützen diese Funktion.

Wenn der Benutzer besetzt ist, können Sie einen automatischen Rückruf aktivieren. In diesem Fall ruft Ihr Telefon, sobald der Benutzer sein Gespräch beendet hat. Wenn Sie dann den Hörer abheben, wird direkt der Benutzer angerufen.

Wenn der Benutzer sich nicht meldet, können Sie ebenfalls einen Rückruf anfordern. Der Benutzer erhält dann auf der Anzeige eine Meldung Ihres Rückrufwunsches.

Sie haben den Benutzer angerufen und hören den Besetztton oder den Rufkontrollton.

Rückruf aktivieren:
Auf Foxtaste *Rückruf* klicken.
⇨ Anzeige zeigt *Anruf erwartet von.*

Rückruf deaktivieren:
Auf Foxtaste *Deaktivieren* klicken.
⇨ Rückruf ist deaktiviert.

Hinweis:
Sie können jeweils nur 1 Rückruf aktiviert haben, bzw. kann nur 1 Rückruf von Ihnen erwartet werden. Ihr Rückruf wird vom System nach circa 30 Minuten automatisch gelöscht.

Rückruf beantworten

Ein Benutzer bittet Sie um einen Rückruf. Die Anzeige zeigt *Bitte Rückruf*.

Rückruf beantworten:
Auf Foxtaste *Anrufen* klicken.
⇨ Rufnummer wird gewählt.

Rückruf deaktivieren:
Auf Foxtaste *Zurückstellen* klicken.
⇨ Rückruf ist deaktiviert.

Anklopfen bei einem internen Benutzer

Sie möchten einen internen Benutzer sprechen. Dieser Benutzer ist besetzt.

Durch Ihr Anklopfen empfängt der Benutzer einen Anklopfton und Ihre Rufnummer oder Ihren Namen in seiner Anzeige. Der Benutzer kann Ihren Anruf entgegennehmen, weiterleiten oder abweisen.

Voraussetzung: Der interne Benutzer darf die Funktion Anklopfen an seinem Telefon nicht gesperrt haben (Konfiguration siehe Kapitel "Schutz", Seite 66).

Fragen Sie Ihren Systembetreuer, ob die Funktion Anklopfen im System erlaubt ist.

Benutzer ist besetzt:
Auf Foxtaste *Anklopfen* klicken.
⇨ Wählton ertönt.

Hinweis:
Wenn der Benutzer den Gesprächswunsch abweist oder Anklopfen nicht möglich ist, wird die Verbindung getrennt (Besetztton).

Anklopfen beantworten

Sie führen ein Gespräch und hören den Anklopfton und die Fusszeile zeigt "Neuer Anruf". Jemand möchte Sie dringend sprechen.

Sie können den Anruf entgegennehmen, weiterleiten oder abweisen.

Anruf entgegennehmen:
Auf Foxtaste *Antworten* klicken.
⇨ 1. Gesprächspartner ist in Haltestellung. Mit Anklopfendem verbunden.

Direkt ein Konferenzgespräch führen:
Auf Foxtaste *Konferenz* klicken.
⇨ Alle Gesprächspartner sind miteinander verbunden.

Hinweis:
Weiterführende Informationen, wie Sie zwischen den Gesprächspartnern makeln oder eine Konferenz aufbauen können, finden Sie im Kapitel "Makeln zwischen Rückfragepartner und Gesprächspartner", Seite 57 bzw. Kapitel "Konferenzgespräch führen", Seite 58.

Anruf weiterleiten:
Auf Foxtaste *Weiterleiten* klicken, Rufnummer des Benutzers eingeben und mit Foxtaste *Weiterleiten* bestätigen.
⇨ Anklopfender ist weitergeleitet.

Anruf abweisen:
Auf Foxtaste *Abweisen* oder Beendentaste klicken.
⇨ Weiterhin mit 1. Gesprächspartner verbunden. Anklopfender hört Besetztton.

Laufendes Gespräch beenden:
Auf Foxtaste *Beenden* klicken.
⇨ 1. Gespräch beendet. Mit Anklopfendem verbunden.

Durchsage starten

Sie möchten interne Benutzer über deren Lautsprecher – sofern vorhanden – direkt ansprechen, ohne auf eine Antwort zu warten (ähnlich einer Gegensprechanlage).

Voraussetzung: Der interne Benutzer darf sein Telefon nicht gegen Durchsage gesperrt haben (Konfiguration siehe Kapitel "Schutz", Seite 66).

Rufnummer eingeben und auf Foxtaste *Durchsage* klicken.
⇨ Benutzer wird mit einem akustischen Signal auf die Durchsage aufmerksam gemacht. Verbindungsstatus zeigt *Durchsage* an.

Durchsage empfangen

Sie werden nach einem Aufmerksamkeitston über Ihren Lautsprecher angesprochen.

Sie können die Durchsage stoppen oder als Telefongespräch weiterführen.

Durchsage als Telefongespräch weiterführen:
Auf Foxtaste *Antworten* klicken.



Durchsage stoppen:
Auf Beendentaste klicken.

Funktionen im Gespräch nutzen

In diesem Abschnitt erfahren Sie, welche Möglichkeiten Ihr Telefon bietet, wenn Sie sich in einem Gespräch befinden.

Rückfrage im Gespräch

Sie möchten, ohne Ihren Gesprächspartner zu verlieren, kurz einen anderen Benutzer anrufen. Anschliessend möchten Sie das Gespräch mit Ihrem Gesprächspartner fortsetzen.

Mit der Funktion *Rückfrage* können Sie während eines Gesprächs einen anderen Benutzer anrufen und dabei Ihren Gesprächspartner in Haltestellung halten. Rückfragen sind möglich an interne und externe Benutzer.

Sie sind in einem Gespräch:
Auf Foxtaste *Rückfrage* klicken.
Rufnummer des Rückfragepartners eingeben.
⇨ Rückfragepartner wird gerufen, 1. Gesprächspartner ist in Haltestellung.

Rückfrage beenden:
Auf Foxtaste *Beenden* klicken.
⇨ Sie sind wieder mit Ihrem 1. Gesprächspartner verbunden.

Hinweis:
Wenn Ihr Rückfragepartner aufgelegt hat und Sie ebenfalls versehentlich auflegen, ertönt für 10 Sekunden ein Dauerruf, der Sie auf den wartenden Gesprächspartner aufmerksam macht. Wenn Sie während dieses Dauerrufs den Hörer abheben, sind Sie wieder mit Ihrem 1. Gesprächspartner verbunden.

Makeln zwischen Rückfragepartner und Gesprächspartner

Sie sprechen mit einem Rückfragepartner und halten Ihren Gesprächspartner in Haltestellung. Sie möchten zwischen beiden beliebig wechseln.

Mit der Funktion *Makeln* können Sie in einer Rückfrage zwischen Rückfragepartner und gehaltenem Gesprächspartner wechseln. Makeln ist möglich mit internen und externen Benutzern. Makeln können Sie auch zwischen Konferenzteilnehmern als Gruppe und einem Rückfragepartner.

Makeln:
Auf Foxtaste *Makeln* klicken.
⇨ Gesprächspartner wechselt. Anderer Gesprächspartner ist in Haltestellung.

Aktuelle Verbindung beenden:
Auf Foxtaste *Beenden* klicken.
⇨ Gesprächspartner getrennt. Mit Gesprächspartner in Haltestellung verbunden.

Konferenzgespräch führen

Sie führen ein Gespräch und halten gleichzeitig einen Gesprächspartner in Haltestellung. Den gehaltenen Gesprächspartner möchten Sie ins laufende Gespräch hinzuschalten und ein Konferenzgespräch führen.

Mit der Funktion *Konferenz* schalten Sie einen gehaltenen Gesprächspartner zum laufenden Gespräch hinzu.

Aus einer Konferenz heraus können Sie eine Rückfrage zu einem weiteren Benutzer einleiten. Zwischen den Teilnehmern der Konferenz und dem Rückfragepartner können Sie makeln. Eine Konferenz kann aus bis zu 6 Konferenzteilnehmern bestehen. Eine Konferenz können Sie mit internen und externen Benutzern führen.

Gehaltenen Gesprächspartner hinzuzuschalten:
Auf Foxtaste *Konferenz* klicken.
⇨ Gehaltener Gesprächspartner ist hinzugeschaltet.

Hinweis:
Abhängig von der Konfiguration des Systems kann ein Aufmerksamkeitston ertönen.

Konferenz verlassen:
Auf Beendentaste klicken.
⇨ Übrige Konferenzteilnehmer bleiben im Gespräch.

Gesprächspartner weiterverbinden

Sie möchten Ihren Gesprächspartner mit einem anderen Benutzer verbinden.

Mit der Funktion *Verbinden* können Sie Ihren Gesprächspartner mit einem anderen Benutzer verbinden. Sie können interne und externe Benutzer miteinander verbinden.

Auf Foxtaste *Rückfrage* klicken und Rufnummer des Benutzers eingeben.
⇨ 1. Gesprächspartner ist in Haltestellung.

Verbinden mit Ankündigung:
Warten, bis Benutzer Gespräch entgegennimmt. Dann auf Foxtaste *Verbinden* klicken.
⇨ 1. Gesprächspartner und der andere Benutzer sind verbunden.

Hinweis:
Wenn der andere Benutzer nicht antwortet, können Sie mit der Foxtaste *Beenden* die Rückfrage abbrechen und das erste Gespräch zurücknehmen.

Verbinden ohne Ankündigung:
Ersten Rufton abwarten, auf Beendentaste oder Foxtaste *Verbinden* klicken.
⇨ Anderer Benutzer wird direkt von Ihrem 1. Gesprächspartner gerufen.

Hinweis:
Wiederanruf: Wenn der andere Benutzer nicht antwortet, kommt der Anruf wieder zu Ihrem Telefon zurück.

eud-0962/2.0 – OfficeSuite 2.3.0 – 04.2009

Parken eines Gesprächspartners

Sie möchten Ihren Gesprächspartner in Haltestellung halten, ohne dass dadurch ein Telefonkanal belegt wird.

Sie können Ihren Gesprächspartner lokal parken. Ein lokal geparkter Gesprächspartner kann ausschliesslich von dem Telefon zurückgeholt werden, von welchem die Funktion ausgeführt wurde.

Gesprächspartner parken:
Auf Foxtaste *Parken* klicken.
⇨ Gesprächspartner ist lokal geparkt.



Auf Beendentaste klicken.

Geparkten Gesprächspartner zurückholen:
Auf Foxtaste *Entparken* klicken.
⇨ Im Freisprechen verbunden.

Abwesenheiten

In diesem Abschnitt erfahren Sie, welche Anrufumleitungen Sie konfigurieren können, wenn Sie Ihren Arbeitsplatz verlassen möchten oder gerade keine Zeit haben einen Anruf entgegenzunehmen.

Anrufumleitungen

Sie können die Zielnummern für die Anrufumleitungen standardmässig festlegen.

Sie können folgende Anrufumleitungen einstellen:

Anrufumleitung (AUL): Die an Sie gerichteten Anrufe sollen auf ein anderes Ziel (Telefon, Voice-Mail, Vermittlung) umgeleitet werden.

Anrufumleitung bei besetzt: Die an Sie gerichteten Anrufe sollen nur auf ein anderes Ziel umgeleitet werden, wenn Sie bereits am Telefon besetzt sind.

Rufweiterschaltung (RWS): Sie möchten, dass Anrufe, die bei Ihnen ankommen, zusätzlich an ein anderes Ziel weitergeschaltet werden. Der Ruf ertönt bei Ihnen und dem anderen Ziel. Ob es am anderen Ziel mit Verzögerung ruft, ist in der Systemkonfiguration festgelegt. Wer zuerst abhebt, nimmt das Gespräch entgegen. Abhängig von der Systemkonfiguration kann die Rufweiterschaltung auch dann aktiv sein, wenn Ihr Telefon besetzt ist (siehe Kapitel "Ziele", Seite 66).

Hinweis:
Eine Umleitung gilt für alle angeschlossenen Endgeräte[a].



Öffnen Sie das Kontextmenü des Telefonfensters und wählen Sie *Anrufumleitungen* aus.
⇨ Fenster *Anrufumleitungen* wird geöffnet.

Wählen Sie das gewünschte Register (*Anrufumleitung (AUL)*, *Anrufumleitung bei Besetzt*, *Rufweiterschaltung (RWS)*) aus und anschliessend das gewünschte Ziel (*Rufnummer*, *Voice-Mail*, *Textmeldung*, *Vermittlung, Twin*) aus.

Geben Sie die gewünschte Rufnummer ein oder wählen Sie das gewünschte Ziel (*Voice-Mail*, *Textmeldung*, *Vermittlung*) aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert. In der Anzeige wird das entsprechende Symbol angezeigt (Symbole siehe Kapitel "Anzeige-Symbole Anrufumleitungen", Seite 5).

Hinweis:
Beachten Sie, dass nur eine Umleitung gleichzeitig aktiviert sein kann.

Funktionen für spezielle Situationen

In diesem Abschnitt erfahren Sie, welche Möglichkeiten Ihnen Ihre OfficeSuite bietet, damit Sie auch nicht alltägliche Situationen meistern.

Anruf weiterleiten/ablenken während der Rufphase

Sie möchten einen Anruf nicht selber entgegennehmen und ihn an einen andern Benutzer weiterleiten.

Mit der Funktion *Weiterleiten* können Sie einen Anruf während der Rufphase an einen internen oder externen Benutzer oder auf Ihre Voice-Mail weiterleiten.

Ihre OfficeSuite ruft, Sie möchten den Anruf weiterleiten.

Anruf weiterleiten:
Auf Foxtaste *Weiterleiten* klicken, Rufnummer des Benutzers eingeben und mit Foxtaste *Weiterleiten* bestätigen.
⇨ Der Anruf wird auf den gewünschten Benutzer weitergeleitet.

Anruf abweisen während der Rufphase

Sie möchten einen Anruf nicht entgegennehmen.

Sie können einen Anruf bereits während der Rufphase abweisen.

Auf Foxtaste *Abweisen* oder Beendentaste klicken.
⇨ Die Verbindung wird abgewiesen und der Anrufer hört den Besetztton.

Meldungen senden

Sie möchten einem Benutzer eine schriftliche Mitteilung machen.

Sie können folgende Meldungen an einen Benutzer senden:

- *Textmeldung über PBX*: Die Meldung wird über die PBX (an PBX-Benutzer) gesendet.
- *Textmeldung über OIP*: Die Meldung wird über OIP (an OIP-Benutzer) gesendet.
- *E-Mail*: Die Meldung wird als E-Mail gesendet (abhängig von OfficeSuite-Lizenz; Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen).
- *Display-Text*: Die Meldung wird als Text in das Display des Endgerätes als auch in das Externe Display geschrieben.

Voraussetzung: Der Benutzer besitzt ein Telefon, das Meldungen empfangen kann.



Klicken Sie auf im Telefonfenster.
⇨ Fenster *Telefonbuch* wird geöffnet.
Markieren Sie den gewünschten Kontakt im gewünschten Telefonbuch.



Klicken Sie auf die Schaltfläche *Meldungen*, wählen Sie den gewünschten Nachrichtentyp aus, schreiben Sie den gewünschten Text und bestätigen Sie mit *Senden*.
⇨ Meldung wird gesendet.

Textmeldungen lesen

Wenn Sie eine *Textmeldungen über PBX* erhalten, zeigt Ihre Anzeige im Telefonfenster das Briefumschlagssymbol.



Klicken Sie auf .
⇨ Register *Textmeldungen* wird geöffnet und zeigt Liste aller Textmeldungen.



Meldung lesen:



Gewünschte Meldung markieren und auf Schaltfläche *Textmeldung lesen* klicken oder doppelklicken.

Meldung löschen:



Gewünschte Meldung markieren und auf Schaltfläche *Eintrag löschen* klicken.

Persönliche Anruflenkung

Sie möchten festlegen, welches Ihrer Endgeräte bei ankommenden Anrufen ruft.

Wenn Ihnen Ihr Systembetreuer eine Rufnummer mit mehreren Endgeräten sowie die 5 Anruflenkungen[a] eingerichtet hat, können Sie mittels der persönlichen Anruflenkung bestimmen, an welchen Endgeräten ein Anruf signalisiert wird. Ihr Systembetreuer kann Ihnen bis 5 Anruflenkungen einrichten (siehe auch Kapitel "Persönliche Anruflenkungen konfigurieren", Seite 67). Einen Anruf können Sie nur an Endgeräten entgegennehmen, an welchen der Anruf signalisiert wird. Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen.

Sie können eine Anruflenkung für alle Endgeräte aktivieren. Wenn Sie keine Anruflenkung konfiguriert haben, wird die Werkseinstellung (alle Endgeräte werden gerufen) als Standard verwendet.

Die Funktion muss auf eine Fox- oder Funktionstaste des Endgeräts (siehe Kapitel "Konfigurierbare Tasten/Erweiterungstastenmodul", Seite 70) oder auf eine Funktionstaste in der Anwesenheitsanzeige gelegt werden (siehe Kapitel "Funktionstaste hinzufügen/ändern/löschen", Seite 39).

Persönliche Anruflenkung auf Funktionstaste in der Anwesenheitsanzeige speichern:
Funktionstaste in der Anwesenheitsanzeige konfigurieren, Funktion *PBX-Operationen* > *Persönliche Anruflenkung* und *Anruflenkungs-ID* aus Liste auswählen. Mit *OK* bestätigen.

Persönliche Anruflenkung aktivieren/deaktivieren:
Funktionstaste für *<Persönliche Anruflenkung>* in der Anwesenheitsanzeige mit Doppelklick aktivieren/deaktivieren.

Persönliche Anruflenkung auf Fox-/Funktionstaste des Endgeräts speichern:
Fox-/Funktionstaste im Konfigurationsfenster konfigurieren, *Funktion* > *Persönliche Anruflenkung* und *Anruflenkungs-ID* aus Liste auswählen. Mit *OK* bestätigen. Funktionstaste für *<Persönliche Anruflenkung>* auf dem Endgerät aktivieren/deaktivieren.

Ring Alone

Sie möchten festlegen, welches Ihrer Endgeräte bei ankommenden Anrufen akustisch ruft.

Wenn Ihnen Ihr Systembetreuer eine Rufnummer mit mehreren Endgeräten eingerichtet hat, können Sie mittels Ring Alone[a] bestimmen, an welchem Endgerät ein Anruf akustisch signalisiert wird (abhängig vom Endgerät).

Sobald Sie Ring Alone auf einem Endgerät aktiviert haben, wird der akustische Rufton für alle anderen Endgeräte deaktiviert (♫). Ein ankommender Anruf wird in der Anzeige von allen Endgeräten signalisiert. Sie können den Anruf an jedem Ihrer Endgeräte entgegennehmen.

Hinweis:
Wenn Sie für ein Endgerät gleichzeitig Ring Alone aktiviert und die persönliche Anruflenkung deaktiviert haben, wird ein ankommender Anruf nicht akustisch sondern nur in der Anzeige signalisiert.

Die Funktion muss auf eine Fox- oder Funktionstaste des Endgeräts (siehe Kapitel "Konfigurierbare Tasten/Erweiterungstastenmodul", Seite 70) oder auf eine Funktionstaste in der Anwesenheitsanzeige gelegt werden (siehe Kapitel "Funktionstaste hinzufügen/ändern/löschen", Seite 39).

Ring Alone auf Funktionstaste in der Anwesenheitsanzeige speichern:
Funktionstaste konfigurieren, Funktion *PBX-Operationen* > *Ring Alone* und *Endgeräte-ID* aus Liste auswählen. Mit *OK* bestätigen.

Ring Alone aktivieren/deaktivieren:
Funktionstaste für *<Ring Alone>* in der Anwesenheitsanzeige mit Doppelklick aktivieren/deaktivieren.

Ring Alone auf Fox-/Funktionstaste des Endgeräts speichern:
Funktionstaste konfigurieren, *Funktion* > *Ring Alone* und *Endgeräte-ID* aus Liste auswählen. Mit *OK* bestätigen. Funktionstaste für *<Ring Alone>* auf dem Endgerät aktivieren/deaktivieren.

Konfiguration

In den folgenden Abschnitten erfahren Sie, wie Sie die Grundeinstellungen der OfficeSuite Ihren persönlichen Bedürfnissen anpassen können, damit sie sich optimal mit den anderen Tätigkeiten auf Ihrem PC verbindet.

Die Einstellungen in der Konfiguration sind abhängig davon, an welchem System Ihr Endgerät angeschlossen ist (siehe Kapitel "System- und Softwareabhängigkeit", Seite 17).

Einstellungen der Konfiguration

In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie die Konfiguration an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen können.

Fenstereinstellungen

Sie möchten die Fenstereinstellungen der Konfiguration an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen. Alle Einstellmöglichkeiten erfahren Sie im Kapitel "Fenster-Einstellungen: Bedienung", Seite 13.



Öffnen Sie das Kontextmenü des Konfigurations-Fensters und wählen Sie *Fenstereinstellungen* aus.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Benutzer

Unternehmen Sie die folgenden Teilschritte, um Ihr persönlichen Einstellungen festzulegen.

Persönliche Einstellungen

Sie können Ihre persönlichen Daten wie *Passwort* für die OfficeSuite (Grundeinstellung *0000*), Ihre Benutzer-*PIN* sowie Ihre persönlichen Telefonnummern und E-Mailadressen eingeben.

Hinweis:
Ihre PIN ist für alle Ihre Endgeräte gültig[a].



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Benutzer* aus.
Wählen Sie das Register *Persönliche Einstellungen* aus.





Passwort/Endgeräte-PIN eingeben:
Klicken Sie auf ▢, ändern Sie den Wert und und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.



Passwort/Endgeräte-PIN ändern:
Klicken Sie auf ▢, ändern Sie den Wert und und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Ziele

Abhängig vom Berechtigungsprofil, das Ihnen Ihr Systembetreuer zugewiesen hat, sind Sie berechtigt, in der OfficeSuite folgende Ziele und Optionen für Ihr Endgerät einzustellen.

- *Vorbestimmte Ziele*: Anrufumleitung (AUL und RWS) erfolgen auf ein bestimmtes Ziel.
- *Umleitungsoptionen*: Wenn Sie *RWS bei besetzt* aktiviert haben, wird ein ankommender Anruf direkt weitergeleitet. Wenn Sie *Erstruf AUL* aktiviert haben, werden Sie trotz aktivierter Umleitung auf einen ankommenden Anruf aufmerksam gemacht; Sie haben nun 5 Sekunden Zeit, den Anruf entgegenzunehmen.
- *Default-Umleitungen*: Definieren Sie Standard-Umleitungen für interne und externe Anrufe wenn keine Antwort, bei besetzt und wenn Endgerät nicht verfügbar.



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Benutzer* aus.
Wählen Sie das Register *Ziele* aus.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *Übernehmen*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Schutz

Sie möchten sich vor gewissen Anruftypen schützen.

Aktivieren Sie jeweils das Kontrollkästchen, so dass folgende Funktionen auf Ihr Telefon nicht erlaubt sind:

- *Anklopfen*: Sie sind bereits in einem Gespräch besetzt. Ein Anklopfton und Rufnummer oder Name in der Anzeige signalisieren Ihnen, dass ein weiterer Benutzer Sie sprechen möchte. Sie können diesen zweiten Anruf entgegennehmen oder abweisen.
- *Aufschalten*: Ein dritter Benutzer kann sich zu Ihrem aktiven Gespräch dazuschalten und entsprechend Ihr Gespräch mithören.
- *Anrufumleitung*: Ankommende Gespräche werden direkt auf Ihr Telefon umgeleitet.
- *Durchsage*: Interne Benutzer können Sie direkt über Ihren Lautsprecher - sofern vorhanden - ansprechen, ohne auf eine Antwort zu warten (ähnlich einer Gegensprechanlage).
- *Anrufschutz* (Ruhe vor dem Telefon): Ankommende Anrufe werden automatisch auf ein bestimmtes Ziel umgeleitet.
- *Fernbedienung*: Fernbedienung auf Ihr Endgerät sperren.



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Benutzer* aus.
Wählen Sie das Register *Schutz* aus.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *Übernehmen*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Leitungsrechte

Sie möchten einem Benutzer Leitungsrechte übertragen.

Sie können einem Benutzer ein Recht (*Kontrollieren* oder *Überwachen*) auf die eigene Leitung zuweisen.



Leitung hinzufügen:
Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Benutzer* aus.
Wählen Sie das Register *Leitungsrechte* aus.

Wählen Sie mit *Hinzufügen* die gewünschte Leitung aus, übertragen Sie das Recht und bestätigen Sie mit *Übernehmen*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Leitung löschen:
Markieren Sie die gewünschte Leitung, klicken Sie auf *Löschen* und bestätigen Sie mit *Ok*.
⇨ Leitung wird gelöscht.

Persönliche Anruflenkungen konfigurieren

Sie möchten eine Auswahl an persönlichen Anruflenkungen konfigurieren[b].

Abhängig vom Berechtigungsprofil, das Ihnen Ihr Systembetreuer zugewiesen hat, können Sie selber bis zu 5 Anruflenkungen einrichten und so bestimmen, an welchen Endgeräten ein Anruf signalisiert wird. Weitere Informationen zur persönlichen Anruflenkung finden Sie im Kapitel "Persönliche Anruflenkung", Seite 62.

Hinweis:
Sie können eine Persönliche Anruflenkung erst konfigurieren, wenn Sie mindestens 1 Endgerät ausgewählt haben.



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Benutzer* aus.
Wählen Sie das Register *Persönliche Anruflenkung* aus.

Geben Sie der Anruflenkung einen Namen und aktivieren Sie die gewünschten Kontrollkästchen. Bestätigen Sie mit *Übernehmen*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Endgerät

Unternehmen Sie die folgenden Teilschritte, um Ihr Endgerät mit Hilfe der OfficeSuite zu konfigurieren. Beachten Sie, dass diese Einstellungen abhängig davon sind, was für ein Endgerät (Komfortstufe, mobil oder drahtgebunden) Sie an die OfficeSuite angeschlossen haben.

Audio

Sie können die folgenden Rufeinstellungen Ihres Endgerätes ändern:

- Normale Rufeinstellungen: *Lautstärke*, *Melodie* und *Geschwindigkeit*.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen *Externe Rufmelodie verwenden*, damit Sie zwischen internen und externen Anrufen akustisch unterscheiden können[b] (abhänging vom Endgerät).
- Lautstärke-Einstellung für *Hörer* und *Lautsprecher*.
- *Aufmerksamkeitston*: Ton zum Beispiel für Anklopfen oder Durchsage
- Kontrollkästchen für *Aufmerksamkeitston für Meldungen*.

Für mobile Endgeräte können Sie zusätzlich folgende Einstellungen vornehmen:

- *Vibraruf*: Wählen Sie zwischen *Audio*, *Vibraruf*, *Beide* oder *Nur LED*.
- *Diskretruf*: Aktivieren Sie Diskretruf, wenn Sie nicht durch den Ruf Ihres Telefons gestört werden möchten. Das Telefon ruft nur ein einziges Mal.



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Endgerät* aus. Falls Sie mehrere Endgeräte angemeldet haben, markieren Sie das gewünschte Endgerät. Wählen Sie das Register *Audio* aus.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *Übernehmen*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Allgemein

Sie möchten die Einstellungen Ihres Endgerätes ansehen oder ändern. Sie können folgende Einstellungen wählen:

- *Sprache*: Anzeigesprache der OfficeSuite.
- *Ruhetext*: Text, welcher auf der Anzeige Ihres Endgerätes im Ruhezustand erscheint.
- *Telefon sperren*: Sperren Sie nur die *Konfiguration*, um zu verhindern, dass jemand die Einstellungen Ihres Telefons verändert, oder das ganze *Endgerät*, so dass Ihre privaten Daten vor Einsicht geschützt und externe Anrufe von Ihrem Telefon aus nur gemäss Systemeinstellung freigegeben sind.
- *Freisprechen*: Sie können einen Anruf entgegennehmen, ohne den Hörer abzunehmen oder die Gesprächstaste zu drücken. Kann auch nur für Durchsage aktiviert werden. Nur für drahtgebundene Endgeräte.
- *Headset*: Schalten Sie den Headset-Betrieb ein, wenn Sie parallel zum Hörer ein Headset angeschlossen haben. Wenn Sie Im Headset-Betrieb einen Anruf über die Gesprächs- oder Lautsprechertaste entgegennehmen, wird dieser am Headset angeboten. Wahlweise kann der Anruf auch durch Abheben des Hörers entgegengenommen werden.
- *DTMF aktiviert*: Aktivieren Sie die Wählart DTMF (Tonwahl), wenn Sie von Ihrem Telefon aus andere Geräte steuern oder Dienstleistungen abrufen möchten, zum Beispiel die Fernabfrage des Anrufbeantworters oder Telebanking. Im DTMF-Modus generiert jeder Tastendruck ein Tonsignal.

Für mobile Endgeräte können Sie zusätzlich folgende Einstellungen aktivieren/deaktiveren:

- *Direkte Antwort*: Beantworten eines Anrufs direkt durch Herausnehmen des Telefons aus der Lademulde ohne Drücken der Gesprächstaste.
- *Tastenquittungston*: Jeder Tastendruck wird mit einem Ton bestätigt.
- *Überlastton*: Sobald Sie sich in einer Versorgungslücke des Versorgunsbereichs befinden oder das System überlastet ist, ertönt ein Ton.
- *Bereichston*: Sobald die Verbindung zwischen Ihrem Telefon und dem System sich an der Verbindungsgrenze befindet, ertönt ein Ton.



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Endgerät* aus. Falls Sie mehrere Endgeräte angemeldet haben, markieren Sie das gewünschte Endgerät. Wählen Sie das Register *Allgemein* aus.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *Übernehmen*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Anzeige

Sie können die folgenden Anzeige-Einstellungen Ihres Endgerätes ändern:

- *Beleuchtung*: Dauer der Hintergrundbeleuchtung (*Aus*, *Ein*, *10 min*, *1 Tag*).
- *Beleuchtungsintensität*: Dunkle bis helle Hintergrundbeleuchtung.
- *Kontrast*: Kontrast zwischen Beleuchtung und Schrift.
- *Standbild*: Anzeigebild im Ruhezustand.



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Endgerät* aus. Falls Sie mehrere Endgeräte angemeldet haben, markieren Sie das gewünschte Endgerät. Wählen Sie das Register *Anzeige* aus.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *Übernehmen*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Konfigurierbare Tasten/Erweiterungstastenmodul

Sie möchten eine Rufnummer oder eine Funktion auf eine verfügbare konfigurierbare Taste (*Foxtaste*) oder *konfigurierbare Taste*) Ihres Endgerätes speichern.

Welche konfigurierbaren Tasten Sie zur Verfügung haben, ist abhängig von Ihrem Endgerät. Details dazu erfahren Sie von Ihrem Systembetreuer oder in der Bedienungsanleitung zu Ihrem Endgerät.

Sie können jede Taste mit einem bestimmten *Aktionstyp* belegen, so dass Sie mit einem Tastendruck auf Ihrem Endgerät eine Aktion auslösen können. Folgende Auwahl steht Ihnen zur Verfügung:

- Nummerntaste: Auf jeder Foxtaste können Sie eine, auf jeder konfigurierbaren Taste jeweils zwei Rufnummern inklusive Namen speichern.
- Funktionstaste: Funktion aktivieren/deaktivieren. Üblicherweise ist die Funktion so zugeordnet, dass Sie mit dem ersten Tastendruck die Funktion aktivieren und und mit einem weiteren Tastendruck den Befehl wieder deaktivieren.
- Teamtaste: Organisation in einem Team. Mehr Informationen dazu finden Sie in der Bedienungsanleitung Ihres Endgerätes.
- Leitungstaste: Mehr Informationen dazu finden Sie im Kapitel "Leitungstasten", Seite 41.



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Endgerät* aus. Falls Sie mehrere Endgeräte angemeldet haben, markieren Sie das gewünschte Endgerät. Wählen Sie das Register *Konfigurierbare Tasten* oder *Erweiterungstastenmodul* aus.

Klicken Sie auf die gewünschte Foxtaste oder konfigurierbare Taste.
⇨ Fenster *Taste bearbeiten* wird geöffnet.

Aktionstyp auswählen:
Wählen Sie den gewünschten Typ (*Rufnummer*, *Team* oder *Funktion*) aus.

Rufnummer speichern:
Wählen Sie die gewünschte Belegung für Einzel- und Doppelklick aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Hinweis:
Ob Sie konfigurierbare Tasten mit Einzel- oder Doppelbelegung haben, ist abhängig vom Endgerät.

Funktion speichern:
Geben Sie einen Namen ein, wählen Sie eine Funktion aus, nehmen Sie die gewünschten Einstellungen vor und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Hinweis:
Weitere Informationen zu den einzelnen Funktionen finden Sie im Kapitel "Telefonieren mit Komfortfunktionen", Seite 50 oder in der Bedienungsanleitung zu Ihrem Endgerät.

Teamtaste speichern:
Wählen Sie das gewünschte Partner-Endgerät und dessen Audio- und Beantwortungsoptionen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Beschriftungsstreifen drucken:
Sobald Sie alle Tasten konfiguriert haben, klicken Sie auf Schaltfläche *Beschriftungsstreifen*.



⇨ Fenster *Beschriftungsstreifen drucken* wird geöffnet.
Wählen Sie aus, was Sie drucken wollen und klicken Sie auf *Drucken*.
⇨ Beschriftungsstreifen werden gedruckt.

Taste löschen:
Klicken Sie auf die gewünschte Taste, klicken Sie auf *Taste löschen*, bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage mit *Ja* und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Taste wird gelöscht.

Funktionsbefehle

Mit den Funktionsbefehlen formulieren Sie eine Funktion nach Ihrem persönlichen Bedürfnis.

Eine Funktion kann aus einem oder mehreren Funktionsbefehlen und Funktionscodes sowie der Rufnummer bestehen. Sie können eine Funktion direkt ausführen oder auf einer Funktionstaste speichern (Funktion *frei konfigurierbar* auswählen).

Tab. 1 Folgende Funktionsbefehle sind verfügbar (abhängig vom Endgerät):

"A"	Leitung mit höchster Priorität belegen
"I"	Leitung belegen
"X"	Verbindung abbauen
"P"	1 Sekunde Pause vor nächster Aktion
"Lxx"	Leitung xx belegen (Leitungstasten)
"N"	In Wahlvorbereitung eingegebene Rufnummer einsetzen
"."	Steuertasten-Funktion (vorgeschaltete Anlage)
"Z"	DTMF-Modus (Tonwahl) aktivieren/deaktivieren
"R"	Zuletzt gewählte Rufnummer einsetzen
"Y"	Verbindung abbauen und Leitung wieder belegen

Tab. 2 Beispiele, wie Sie eine Funktion formulieren können:

"IR"	Leitung belegen ("I"), zuletzt gewählte Rufnummer wählen ("R")
"I201"	Leitung belegen ("I") und Rufnummer 201 wählen
"I*21201X"	Leitung belegen ("I"), Anrufumleitung ("*21") auf Rufnummer 201 aktivieren, Verbindung abbauen ("X")
	Hinweise: • Funktionen, die nicht über das Menü angeboten werden, können Sie mit Funktionscodes aktivieren. • Einen Funktionscode können Sie direkt eingeben oder auf einer Taste speichern. • Einige Funktionscodes können Sie nur ausführen, wenn die gleiche Funktion nicht auch über das Menü bedienbar ist. • Einige Funktionscodes stehen je nach System und Softwareversion nur beschränkt zur Verfügung.

Funktionscodes

Eine Liste aller Funktionscodes finden Sie im "User's Guide */# Procedures" http://www.aastra.com/docfinder.

eud-0962/2.0 – OfficeSuite 2.3.0 – 04.2009

Profile

Mit Hilfe der Anwesenheitsprofile können Sie Ihre ankommenden Anrufe individuell und unter Berücksichtigung Ihres Anwesenheitsstatus verwalten. Wenn Sie den Arbeitsplatz verlassen, können Sie das für die Abwesenheit vorgesehene Anwesenheitsprofil aktivieren. Dieses regelt während Ihrer Abwesenheit die Anruflenkung, die Anruf-Benachrichtigung und steuert die Voice-Mail-Aktionen. Sobald Sie wieder zurück am Arbeitsplatz sind, aktivieren Sie wieder das dafür vorgesehene Anwesenheitsprofil.

Es ist auch möglich Anwesenheitsprofile automatisch aufgrund des aktuellen Anwesenheitsstatus zu aktivieren und deaktivieren zu lassen.

Anwesenheitsstatus

Anwesenheitsstatus sind festgelegte Status, die über Ihre oder eines anderen OIP-Benutzers momentane Anwesenheit und Verfügbarkeit informieren. Der Anwesenheitsstatus kann für jeden OIP-Benutzer und damit auch für jeden PBX-Benutzer gesetzt werden. Er wird angezeigt über die *Anwesenheitsanzeige* (siehe Kapitel "Anwesenheitsanzeige und Kalender", Seite 32). Es gibt mehrere Instanzen, die den Anwesenheitsstatus setzen können. Die Anwesenheitsanzeige zeigt immer den zuletzt gesetzten Anwesenheitsstatus.

Beispiel:
Im OIP-Kalender ist Ihr Anwesenheitsstatus auf *Beschäftigt* gesetzt, die Anwesenheitsanzeige zeigt *Beschäftigt*. Nun ändern Sie den Anwesenheitsstatus manuell über Ihre OfficeSuite (siehe Kapitel "Anwesenheitsstatus festlegen", Seite 37) auf *Verfügbar*. Die Anwesenheitsanzeige wechselt auf *Verfügbar*. Der Anwesenheitsstatus des OIP-Kalenders bleibt aber auf *Beschäftigt*.

Ist OIP an einen Microsoft Exchange Server angebunden, übernimmt der OIP-Kalender die Anwesenheitsstatus von Microsoft Outlook. Die Zuordnung der Exchange-Status zu den OIP-Status erfolgt wie folgt:

Anwesenheitsstatus OfficeSuite	**Anwesenheitsstatus Microsoft Outlook Kalender**
Verfügbar	Frei
Abwesend	Abwesend
Besprechung	Abwesend
Beschäftigt	Gebucht
Nicht verfügbar	Mit Vorbehalt
Unbekannt	Abwesend

Neues Profil, Profil kopieren, Profil löschen

Abhängig vom Berechtigungsprofil, das Ihnen Ihr Systembetreuer zugewiesen hat, sind Sie berechtigt, in der OfficeSuite neue Profile zu erstellen, zu kopieren oder zu löschen. Wenden Sie sich an Ihren Systembetreuer für mehr Informationen.

Sie können entweder ein neues Profil erstellen, oder eines der verfügbaren Defaultprofile übernehmen und dieses an Ihre eigenen Bedürfnisse anpassen. Sie können beliebig viele Anwesenheitsprofile erstellen.

Sie können nur Profile löschen, die Sie persönlich angelegt haben. Defaultprofile können Sie nicht löschen.

Hinweis:
Mehr Informationen zu Profileinstellungen entnehmen Sie den nachfolgenden Kapiteln.



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Profile* aus und markieren Sie das gewünschte Profil.

Neues Profil:



Klicken Sie auf die Schaltfläche *Neues Profil*, geben Sie einen Namen ein, wählen Sie die gewünschte Vorlage aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Sie können nun Ihre Einstellungen für dieses Profil eingeben.

Profil kopieren:



Klicken Sie auf die Schaltfläche *Profil kopieren*, geben Sie einen Namen ein, wählen Sie die gewünschte Vorlage aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Sie können nun Ihre Einstellungen für dieses Profil eingeben.

Hinweis:
Sie können jeden Profiltyp (*Privat*, *Öffentlich*, *Vorlage*) kopieren.

Profil löschen:



Klicken Sie auf die Schaltfläche *Profil löschen*. Bestätigen Sie die Sicherheitsabfrage mit *Ja*.

Profil aktivieren

Sie können jeweils ein Anwesenheitsprofil aktivieren. Wählen Sie ein anderes Anwesenheitsprofil, wird das aktuelle automatisch deaktiviert.

Das Anwesenheitsprofil wird in Abhängigkeit des Anwesenheitsstatus aktiviert (siehe Kapitel "Anwesenheitsstatus", Seite 73). Oder Sie können ein Anwesenheitsprofil manuell ("Anwesenheitsstatus festlegen", Seite 37) über Ihr Endgerät aktivieren.

Mit dem Aktivieren eines Anwesenheitsprofils werden alle diesem Profil hinterlegten Einstellungen vorgenommen.



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Profile* aus.



Markieren Sie das gewünschte Anwesenheitsprofil und klicken Sie auf die Schaltfläche *Profil aktivieren*.
⇨ Beim aktivierten Anwesenheitsprofil wird angezeigt.

Hinweis:
Ein *Profil aktiveren* können Sie auch über das Kontextmenü des Telefonfensters.

Profilschalter

Mit dem Profilschalter können Sie Anwesenheitsprofile abhängig vom Anwesenheitsstatus der OfficeSuite aktivieren und deaktivieren. Wenn Sie die OfficeSuite mit Microsoft Outlook verbunden haben, werden die Anwesenheitsprofile abhängig vom Outlook-Anwesenheitsstatus geschaltet.

Unter *Profil umschalten wenn Anwesenheitsstatus ändert* wählen Sie die Profile für die einzelnen Anwesenheitsstatus aus. Unter *Profil umschalten bei Applikationsereignis* können Sie das Profil für jedes Ereignis auswählen.

Sobald sich Ihr Anwesenheitsstatus ändert oder ein Ereignis stattfindet, und Sie Profile dafür festgelegt haben, aktiviert der aktuelle Anwesenheitsstatus das zugewiesene Anwesenheitsprofil.



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Profile* aus.

Markieren Sie das gewünschte Anwesenheitsprofil, öffnen Sie das Kontextmenü mit der rechten Maustaste und wählen Sie *Profilschalter* aus.
⇨ Fenster *Profilschalter* wird geöffnet.

Wählen Sie das gewünschte Profil für jedes Ereignis aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Allgemein

Ihr Systembetreuer hat Ihre OfficeSuite mit Defaultprofilen ausgestattet. Abhängig vom Berechtigungsprofil, das Ihnen Ihr Systembetreuer zugewiesen hat, können Sie diese Defaultprofile übernehmen oder diese an Ihre Bedürfnisse anpassen.

Name: Name des Profils.

Profilverfügbarkeit: *Privat* (steht nur seinem Besitzer zur Verfügung), *Öffentlich* (steht allen OIP-Benutzern zur Verfügung, können individuell aktiviert/deaktiviert werden), *Vorlage* (dienen als Vorlage zum Erstellen öffentlicher und privater Profile. Die Vorlage kann nicht direkt als Profil eingesetzt und deshalb nicht aktiviert werden), *System* (wird von einem OIP-Dienst erzeugt und ist in der Regel nicht veränderbar).

Profil nicht deaktivierbar durch Profilschalter: Das Profil kann nur manuell deaktiviert werden und nicht über den Profilschalter. Mehr Informationen finden Sie im Kapitel "Profilschalter", Seite 75.

Anwesenheitsstatus: z. B. *Verfügbar*, *Besprechung*. Wird im Benutzerfeld in der Anwesenheitsanzeige eingeblendet. Mehr Informationen siehe Kapitel "Anwesenheitsstatus", Seite 73.

Abwesenheitsgrund: z. B. *Geschäftlich*, *Ferien*, *Arzt*. Wird im Benutzerfeld in der Anwesenheitsanzeige eingeblendet.

Betreff: Text, der im Benutzerfeld in der Anwesenheitsanzeige eingeblendet wird.

Ort: Wird im Benutzerfeld in der Anwesenheitsanzeige eingeblendet.



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Profile* aus.



Markieren Sie das gewünschte Profil und wählen Sie das Register *Allgemein* aus.

Wählen Sie Ihre gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *Übernehmen*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Hinweis:
Die gesamte Profilkonfiguration können Sie öffnen, indem Sie das gewünschte Profil markieren, das Kontextmenü mit der rechten Maustaste öffnen und *Konfiguration* auswählen.

Anrufumleitungsprofile

Sie können die Zielnummern für die Anrufumleitungen standardmässig festlegen.

Mehr Informationen finden Sie im Kapitel "Abwesenheiten", Seite 60.

Anrufumleitungseinstellungen verwenden: Beim Aktivieren/Deaktivieren des Anwesenheitsprofiles wird auch diese Umleitung aktiviert/deaktiviert. Ist das Häklein nicht gesetzt, werden die Einstellungen ignoriert und die Anrufumleitung wird nicht aktiviert/deaktiviert.

Ziel: Ziel der Anrufumleitung.

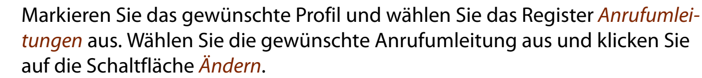
Einstellungen des Profils erzwingen: verhindert, dass andere Instanzen die hier festgelegten Umleiteinstellungen ändern können, solange dieses Anwesenheitsprofil aktiviert ist. Andere Instanzen können sein: Anwenderinteraktion über das Systemendgerät oder ein Softphone, Umleitziele der Anwesenheitsanzeige, der OfficeSuite oder eines Softphones, in der PBX definierte Default-Umleitziele.

Die persönlichen Anruflenkungen stellen Sie im Kapitel "Persönliche Anruflenkungen konfigurieren", Seite 67 ein[b].

> **Hinweis:**
> - Sie können jeweils nur 1 Anrufumleitung aktivieren.
> - Die Persönliche Anruflenkung kann gleichzeitg mit *Anrufumleitung bei besetzt* oder *Rufweiterschaltung* aktiviert werden.



Anrufumleitungen konfigurieren:
Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Profile* aus.



Markieren Sie das gewünschte Profil und wählen Sie das Register *Anrufumleitungen* aus. Wählen Sie die gewünschte Anrufumleitung aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Ändern*.
⇨ Fenster *Anrufumleitungen* wird geöffnet.

Wählen Sie das gewünschte Ziel und die entsprechenden Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*, dann *Übernehmen*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Hinweis:
Das Fenster *Anrufumleitungen* können Sie auch über das entsprechende Symbol im Telefonfenster (siehe Kapitel "Anzeige-Symbole Anrufumleitungen", Seite 5) öffnen, oder über das Kontextmenü des Telefonfensters > *Anrufumleitungen*.



Anruflenkung konfigurieren[b]:
Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Profile* aus.



Markieren Sie das gewünschte Profil und wählen Sie das Register *Anrufumleitungen* aus. Setzen Sie das Häklein bei *Profil ändert Persönliche Anruflenkung*, wählen Sie die gewünschte Anruflenkung und bestätigen Sie mit *Übernehmen*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Voice-Mail-Profile

Sie möchten einen Anruf auf eine Voice-Mail umleiten.

Sie können festlegen, auf welche Voice-Mail umgeleitet werden soll. Weisen Sie dazu Ihrem Anwesenheitsprofil ein Voice-Mail-Profil zu.



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Profile* aus.



Markieren Sie das gewünschte Profil und wählen Sie das Register *Voice-Mail* aus.

Wählen Sie im Fenster *Konfiguration* die gewünschte Einstellung aus. Mit ▸ und ● Sie die Begrüssung anhören und aufnehmen. Bestätigen Sie mit *Übernehmen*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Hinweise:
- Die gesamte Profilkonfiguration können Sie öffnen, indem Sie das gewünschte Profil markieren, das Kontextmenü mit der rechten Maustaste öffnen und *Konfigurationen* auswählen.
- Wie Sie eine Voice-Mail-Begrüssung einstellen, erfahren Sie im Kapitel "Voice-Mail-Begrüssungen", Seite 78.

Voice-Mail-Begrüssungen

Sie möchten eine neue Voice-Mail-Begrüssung aufsprechen oder eine andere aktivieren.

Sie können festlegen, mit welcher Voice-Mail-Begrüssung Ihre Anrufer begrüsst werden sollen.



Öffnen Sie das Kontextmenü des Telefonfensters und wählen Sie *Voice-Mail-Begrüssungen* aus.
⇨ Fenster *Voice-Mail-Begrüssungen* wird geöffnet.

Markieren Sie die gewünschte Begrüssung und nehmen Sie Ihre gewünschten Einstellungen vor, in dem Sie auf die entsprechende Schaltfläche klicken.

Klicken Sie auf die Schaltfläche *Aktiveren*.
⇨ Begrüssung ist aktiviert.

eud-0962/2.0 – OfficeSuite 2.3.0 – 04.2009

Benachrichtigungsprofile

Sie möchten individuell bestimmen, wie Sie im einzelnen Fall benachrichtigt werden. Weisen Sie dazu dem Anwesenheitsprofil ein Benachrichtigungsprofil zu. Benachrichtigungsprofile können Sie aktivieren für *Benachrichtigung*, *Anzeige*, *Audio*.

Benachrichtigungsprofil: In einem Benachrichtigungsprofil ist festgehalten, ob und wie ein bestimmtes Ereignis notifiziert werden soll. Dazu werden den verschiedenen Ereignissen Informationsziele zugeordnet. Sie können zum Beispiel festlegen, dass nach einem unbeantworteten Anruf eine E-Mail-Nachricht generiert werden soll.

Audioprofil: In einem Audioprofil ist festgehalten, wie die Ruftonsignalisation am Endgerät erfolgen soll, sowie die Lautstärke des Lauthör- und Hörerlautsprechers.

Priorität: Legen Sie hier fest, mit welcher Priorität die Anzeige auf dem Endgerät erfolgen soll: *Meldung*, *Funktion*, *Anzeige*, *Unwichtig*, *Warnung*, *Wichtig*, *Dringend*, *Kritisch*, *Alarm*).

Anzeigeprofil: In einem Anzeigeprofil ist festgehalten, wie ein Ereignis abhängig von seiner Priorität am Endgerät angezeigt werden soll.



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Profile* aus.



Markieren Sie das gewünschtes Profil und wählen Sie das Register *Benachrichtigung* aus.

Wählen Sie das gewünschte Benachrichtigungsprofil für *Benachrichtigung*, *Anzeige* oder *Audio* aus oder klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche *Konfigurationen*.
⇨ Fenster *Konfigurationen:* wird geöffnet.

Neues Profil erstellen:



Klicken Sie auf die Schaltfläche *Neu*, geben Sie einen Namen ein und bestätigen Sie mit *OK*.

Profil kopieren:



Markieren Sie das gewünschte Profil, klicken Sie auf die Schaltfläche *Kopieren*, geben Sie einen Namen ein und bestätigen Sie mit *OK*.

Benachrichtigungsprofil konfigurieren:

Markieren Sie das gewünschte Profil, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* und wählen Sie unter Quelle das Ereignis aus, das eine Benachrichtigung auslösen soll.
Wählen Sie dann unter Ziel das zu benachrichtigende Ziel aus.
Bestätigen Sie mit *Übernehmen*.
⇨ Profil ist konfiguriert.

Ziele/Quellen konfigurieren:



Klicken Sie auf die Schaltfläche *Quellen konfigurieren* oder *Ziele konfigurieren*, wählen Sie das gewünschte Ereignis oder Ziel aus, klicken Sie auf die Schaltfläche [...] und bestätigen Sie mit *OK*. Wählen Sie unter *Sichtbarkeit* den gewünschten Informationsgehalt aus und bestätigen Sie *Übernehmen*.

Quellen/Ziele entfernen:
Markieren Sie das gewünschte Profil und die gewünschte Quelle / das gewünschte Ziel und klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*, dann *Übernehmen*.
⇨ Einstellung wird gelöscht.

Anzeigprofil konfigurieren:
Markieren Sie das gewünschte Profil, nehmen Sie Ihre gewünschten Einstellungen vor und bestätigen Sie mit *Übernehmen*.
⇨ Profil ist konfiguriert.

Audioprofil konfigurieren:
Markieren Sie das gewünschte Profil, nehmen Sie Ihre gewünschten Einstellungen vor und bestätigen Sie mit *Übernehmen*.
⇨ Profil ist konfiguriert.

Hinweise:
- Default-Profile können Sie nicht ändern.
- Die gesamte Profilkonfiguration können Sie öffnen, indem Sie das gewünschte Profil markieren, das Kontextmenü mit der rechten Maustaste öffnen und *Konfigurationen* auswählen.

Benachrichtigungen

Sie können festlegen, dass Sie bei *Neue Voice-Mail-Meldungen* (von internen/externen Anrufen und unbeantworteten/beantworteten Anrufen) mit einer E-Mail benachrichtigt werden.

Sie können auch festlegen, dass *Kalenderereignisse* auf der Anzeige Ihres Endgerätes angezeigt werden.

Stellen Sie im Kapitel "Audio", Seite 68 den *Aufmerksamkeitston für Meldungen* ein.



Öffnen Sie das Kontextmenü des Telefonfensters und wählen Sie *Benachrichtigungen* aus.
⇨ Fenster *Benachrichtigungen* wird geöffnet.

Nehmen Sie Ihre gewünschten Einstellungen vor, in dem Sie das entsprechende Kontrollkästchen aktivieren und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Funktionsprofile

Ein Funktionsprofil enthält eine oder mehrere vordefinierte PBX-Funktionen. Beim Aktivieren des Funktionsprofils werden die Funktionen in der Sortierreihenfolge entweder ein- oder ausgeschaltet. Einige Funktionen benötigen für die Ausführung noch zusätzliche Argumente.

Sie können festlegen, welches Profil automatisch aktiviert wird, wenn Sie die OfficeSuite starten (*Bei Aktivierung*) oder ausschalten (*Bei Deaktivierung*). Weisen Sie dazu dem Anwesenheitsprofil ein Funktionsprofil zu.

Folgende Kategorien und ihre Funktionen stehen Ihnen zur Verfügung:

- *Anrufumleitungen*: *Anrufumleitung (AUL)*, *Nachricht hinterlassen*, *AUL zu Sucher*, *Rufweiterschaltung (RWS)*, *RWS zu Sucher*, *AUL bei besetzt*, *AUL zu Voice-Mail*, *RWS zu Voice-Mail*, *AUL bei besetzt zu Voice-Mail*, *Ruhe vor dem Telefon*
- *Schutz*: *Schutz vor Anklopfen*/*Aufschalten*/*Durchsage*/*Anrufumleitung*/*Fast Take*/*Fernbedienung*, *MCID*, *Rufnummerunterdrückung permanent*/*pro Anruf*
- *Telefoniefunktionen*: *Rufnummer wählen*, *Konferenz*, *Durchsage zu Benutzer*/*Gruppe*, *Anruf übernehmen*, *Weiterleiten*, *Parken*
- *PBX-Operationen*: *Courtesy*, *Abmelden vom Sammelanschluss*, *Abmelden von allen Sammelanschlüssen*, *Home Alone*, *Benutzeralarm*, *Makro mit/ohne Status*
- *Andere Anwendungen*: *Voice-Mail-Begrüssung*, *Redkey*, *Profilschalter*



Wählen Sie im Konfigurationsfenster das Dialogfeld *Profile* aus.



Markieren Sie das gewünschtes Profil und wählen Sie das Register *Funktionen* aus.

Wählen Sie die entsprechende Aktion (*Bei Aktivierung* oder *Bei Deaktivierung*) und klicken Sie auf die Schaltfläche *Konfigurationen*.
⇨ Fenster *Konfigurationen: Funktionen* wird geöffnet.

Neues Profil:



Klicken Sie auf die Schaltfläche *Neu*, geben Sie einen Namen ein und bestätigen Sie mit *OK*.



Profil kopieren:



Markieren Sie das gewünschte Profil, klicken Sie auf die Schaltfläche *Kopieren*, geben Sie einen Namen ein und bestätigen Sie mit *OK*.

Funktion hinzufügen:

Markieren Sie das gewünschte Profil und klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen*.



⇨ Fenster *Funktion bestimmen* wird geöffnet.
Klicken Sie auf [...], um im Fenster *Funktion auswählen* die gewünschte Kategorie und Funktion auszuwählen und bestätigen Sie mit *OK*.

Funktion ändern:

Markieren Sie das gewünschte Profil und die gewünschte Funktion und klicken Sie auf die Schaltfläche *Ändern*. Nehmen Sie die gewünschten Einstellungen vor und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Funktion wird geändert.



Funktion entfernen:
Markieren Sie das gewünschte Profil und die gewünschte Funktion und klicken Sie auf die Schaltfläche *Entfernen*.
⇨ Funktion wird gelöscht.

Hinweise:
- Default-Profile können Sie nicht ändern.
- Die gesamte Profilkonfiguration können Sie öffnen, indem Sie das gewünschte Profil markieren, das Kontextmenü mit der rechten Maustaste öffnen und *Konfigurationen* auswählen.

Organisation in der Arbeitsgruppe (Agentensteuerung)

Wenn sich mehrere Personen telefonisch um die Anliegen von Kunden kümmern, liegt es auf der Hand, sich in Arbeitsgruppen zu organisieren. Unabhängig davon, ob Sie in einem Reservierungszentrum, einer Help Desk, für eine Infoline oder in einem Kundenservice-Center arbeiten, mit der OfficeSuite steht Ihnen ein komfortables Gruppenwerkzeug zur Verfügung. Nebst gängigen Gruppenfunktionen wie Pause und Nachbearbeitungszeit können Sie Ihre Arbeitsgruppenmitgliedern in der Anwesenheitsanzeige übersichtlich anzeigen.

In diesem Abschnitt erfahren Sie, welche Möglichkeiten Ihre OfficeSuite bietet, wenn sie im System als Mitglied einer Arbeitsgruppe konfiguriert ist[a].

Einstellungen der Agentensteuerung

In diesem Abschnitt erfahren Sie, wie Sie die Agentensteuerung an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen können.

Einstellungen

Setzen Sie das Häklein bei *Automatisch ein-/ausblenden*, um die verschiedenen Agenteneinstellungen auszuwählen.



Öffnen Sie das Fenster *Agentensteuerung* über ein Fenster-Kontextmenü > *Weitere Fenster* > *Agentensteuerung*.



Öffnen Sie das Kontextmenü und wählen Sie *Einstellungen* aus.
⇨ Fenster *Agentensteuerungs-Einstellungen* wird geöffnet.

Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Fenstereinstellungen

Sie möchten die Fenstereinstellungen der Agentensteuerung an Ihre persönlichen Bedürfnisse anpassen. Alle Einstellmöglichkeiten erfahren Sie im Kapitel "Fenster-Einstellungen: Bedienung", Seite 13.



Öffnen Sie das Kontextmenü der Agentensteuerungsfensters und wählen Sie *Fenstereinstellungen* aus.

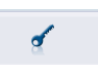
Wählen Sie die gewünschten Einstellungen aus und bestätigen Sie mit *OK*.
⇨ Einstellungen sind gespeichert.

Bedienungselemente

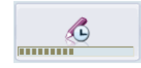
1 **Agent anmelden**
Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um sich als Agent anzumelden.



2 **Agent abmelden**
Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um sich als Agent abzumelden.



3 **Agent in Nachbearbeitungszeit**
Schaltfläche zeigt Nachbearbeitungszeit an, welche von Ihrem Systembetreuer konfiguriert wurde.
Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Nachbearbeitungszeit vorzeitig abzubrechen.



4 **Pause aktivieren**
Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Pause zu aktivieren.



5 **Pause deaktivieren**
Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Pause wieder zu deaktivieren.



Anzeige-Symbole

Der momentane Status der Skills, denen der Agent zugeordnet ist, werden wie folgt angezeigt:

 Agent angemeldet

 Agent verfügbar

 Agent in Rufzustand

 Agent besetzt

 Agent in Pause

 Agent in Nachbearbeitung

 Anrufe warten

 Skill aktiv

eud-0962/2.0 – OfficeSuite 2.3.0 – 04.2009

Mitglied eine Arbeitsgruppe

Mit Hilfe der Agentensteuerung können Sie sich als Mitglied einer Arbeitsgruppe an- und abmelden sowie den Pausen- und Nachbearbeitungsstatus aktivieren.

Ihr Systembetreuer konfiguriert, welche Benutzer zu einer Arbeitsgruppe gehören. Ein Benutzer kann Mitglied von mehreren Arbeitsgruppen sein.

Rufverteilung

Ein Anruf wird bei einem Mitglied der Arbeitsgruppe angeboten. Nimmt es diesen nicht innerhalb einer definierten Zeitspanne entgegen, wird der Anruf beim nächsten Mitglied signalisiert. Wird der Anruf auch vom letzten Mitglied nicht entgegengenommen, beginnt es wieder beim ersten Mitglied zu rufen.

Ihr Systembetreuer kann einstellen, ob der nächste Anruf zuerst wieder beim gleichen Mitglied signalisiert wird, oder ob dieser zuerst beim nächsten Mitglied in der Reihe signalisiert wird, um so eine gleichmässigere Rufverteilung zu erreichen.

In Arbeitsgruppe an-/abmelden

Sie sind Mitglied einer oder mehrerer Arbeitsgruppen und möchten sich an- oder abmelden (nur angemeldete Mitglieder erhalten die Anrufe der jeweiligen Arbeitsgruppe).



Öffnen Sie das Fenster *Agentensteuerung* über ein Fenster-Kontextmenü > *Weitere Fenster* > *Agentensteuerung*.
⇨ Alle Arbeitsgruppen, in denen Sie angemeldet sind, werden aufgelistet.

In eine Arbeitsgruppe anmelden:



Klicken Sie auf die Schaltfläche *Anmelden*.
⇨ Sie sind in allen Arbeitsgruppen angemeldet, in denen Sie als Mitglied eingetragen sind.

Aus einer Arbeitsgruppe abmelden:



Klicken Sie auf die Schaltfläche *Abmelden*.
⇨ Sie sind in allen Arbeitsgruppen abgemeldet, in denen Sie als Mitglied eingetragen sind.

Anruf in Arbeitsgruppe entgegennehmen

In einer Ihrer Arbeitsgruppe liegt ein Anruf an. Der Anruf wurde eventuell bereits bei anderen Gruppenmitgliedern angeboten, doch die waren besetzt. Nun wird der Anruf bei Ihnen angeboten.

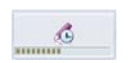
Das Telefonfenster zeigt an, an welche Arbeitsgruppe sich der Anruf richtet.



Klicken Sie auf die Gesprächstaste.

Nachbearbeitungszeit manuell beenden

Nach jedem Anruf wird Ihnen eine Nachbearbeitungszeit eingeräumt, in welcher die Anrufe an die Arbeitsgruppe bei Ihnen nicht signalisiert werden. Die Nachbearbeitungszeit beginnt nach einem beendeten Gespräch automatisch abzulaufen, und dient dazu das beendete Gespräch zu bearbeiten, bevor Sie den nächsten Anruf entgegennehmen.



Klicken Sie auf die Schaltfläche *Nachbearbeitungszeit aus*, um die Nachbearbeitungszeit manuell zu beenden.
⇨ Sie sind sofort wieder bereit, ankommende Gespräche zu beantworten.

Pause aktivieren / deaktiveren

Sie möchten im Namen der Arbeitsgruppe jemanden anrufen.



Pause aktivieren:
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Pause ein*, um die Pause zu aktivieren.



Pause deaktivieren:
Klicken Sie auf die Schaltfläche *Pause aus*, um die Pause zu aktivieren.
⇨ Sie sind sofort wieder bereit, ankommende Gespräche zu beantworten.

Gespräche über eine Arbeitsgruppe einleiten

Sie möchten die Rufnummer auswählen, welche Ihrem Gesprächspartner angezeigt wird, wenn Sie als angemeldeter Agent einen abgehenden Anruf führen.

Unter *Abgehende CLIP* können Sie auswählen, ob der abgehende Anruf mit den CLIP-Einstellungen der privaten Leitung oder der zugeordneten Skills getätigt werden soll. Diese Einstellung ist temporär; sobald Sie sich als Agent wieder abmelden, wird diese Einstellung wieder zurückgesetzt.

Wählen Sie unter *Abgehende CLIP* die gewünschte Arbeitsgruppe aus.

Geben Sie die gewünschte Rufnummer ein und klicken Sie auf die Gesprächstaste.
⇨ Rufnummer wird gewählt.



Hinweis:
Wenn es sich um einen externen Benutzer handelt, sieht der Angerufene die Rufnummer oder den Name der Arbeitsgruppe. Wenn es sich um einen internen Benutzer handelt, sieht der Angerufene Ihre persönliche, interne Rufnummer oder Ihren Namen.

A

B

C

D

E

F

IntelliGate® ist ein eingetragenes Warenzeichen von Aastra.
Technische Änderungen und Liefermöglichkeiten vorbehalten.



eud-0962/2.0 – OfficeSuite 2.3.0 – 04.2009

